

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL

RELATIONS INTERCULTURELLES EN ACTIVITÉ(S) :
LA DIFFÉRENCE CULTURELLE À L'ÉPREUVE DE L'INTERACTION
AU SEIN D'UNE BIBLIOTHÈQUE PUBLIQUE DE MONTRÉAL

MÉMOIRE
PRÉSENTÉ
COMME EXIGENCE PARTIELLE
DE LA MAÎTRISE EN COMMUNICATION

PAR
FANNY GUÉRIN

DÉCEMBRE 2014

UNIVERSITÉ DU QUÉBEC À MONTRÉAL
Service des bibliothèques

Avertissement

La diffusion de ce mémoire se fait dans le respect des droits de son auteur, qui a signé le formulaire *Autorisation de reproduire et de diffuser un travail de recherche de cycles supérieurs* (SDU-522 – Rév.01-2006). Cette autorisation stipule que «conformément à l'article 11 du Règlement no 8 des études de cycles supérieurs, [l'auteur] concède à l'Université du Québec à Montréal une licence non exclusive d'utilisation et de publication de la totalité ou d'une partie importante de [son] travail de recherche pour des fins pédagogiques et non commerciales. Plus précisément, [l'auteur] autorise l'Université du Québec à Montréal à reproduire, diffuser, prêter, distribuer ou vendre des copies de [son] travail de recherche à des fins non commerciales sur quelque support que ce soit, y compris l'Internet. Cette licence et cette autorisation n'entraînent pas une renonciation de [la] part [de l'auteur] à [ses] droits moraux ni à [ses] droits de propriété intellectuelle. Sauf entente contraire, [l'auteur] conserve la liberté de diffuser et de commercialiser ou non ce travail dont [il] possède un exemplaire.»

REMERCIEMENTS

Mes tous premiers mots vont à mon amoureux, Samuel Blouin, qui fut avant tout mon meilleur conseiller pour cheminer dans ma réflexion, au-delà du soutien qu'il m'a offert jour et nuit. Sachant toujours où je m'en allais quand je perdais moi-même le fil, il a su m'extirper les mots justes et m'orienter lorsque j'étais à cours de ressources. Il a semé dans ce mémoire quelques graines de sociologie, mais surtout de passion, d'audace, et de rigueur implacable.

Je voudrais remercier mon directeur de mémoire, Christian Agbobli, pour la confiance qu'il m'a accordée à chacun des stades de cette recherche ; pour ses encouragements et ses invitations à ouvrir de nouvelles portes. Je dois aussi beaucoup à Bob White, notamment pour m'avoir donné l'opportunité d'investir un terrain de recherche riche et précieux mais aussi pour tous les moments de discussions stimulantes qu'il m'a accordés. Merci à lui et à Gaby Hsab pour leur fine relecture de mon projet de mémoire et leurs précieux conseils. À eux trois, ils ont semé dans ce mémoire les graines d'un regard communicationnel et anthropologique.

Je souhaite également exprimer toute ma reconnaissance aux employés de la bibliothèque qui m'ont ouvert grand les portes de l'établissement, ainsi qu'aux huit répondantes qui ont accepté de s'ouvrir à moi avec toujours un souci de « bien faire ». Je ne peux les nommer par souci de préservation de leur anonymat, mais elles se reconnaîtront. Chacun d'eux a semé dans ce mémoire les graines sans lesquelles rien n'aurait été possible : celles du vécu, celles qui maintiennent un lien indispensable entre le chercheur et le terrain.

Plus personnellement, je tiens à remercier infiniment mes parents qui, de l'autre côté de l'océan, m'ont offert les plus belles conditions possibles : celles qui m'ont permis d'avancer sans encombre ; celles qui m'ont rassurée et donné confiance. Merci à ma mère pour sa relecture minutieuse et son œil aguerri. Tous les deux ont semé dans ce mémoire des graines de sérénité et de confiance assumée.

Un tout dernier mot est réservé à deux personnes qui me sont chères. Guillaume Benoit, mon colocataire, que je remercie pour les discussions enflammées et les débats intérieurs qu'il a initiés et provoqués. Il a semé dans ce mémoire une graine de cynisme, mais aussi de rationalité. Et enfin, Jérôme Pruneau, mon directeur et ami au sein de Diversité artistique Montréal, pour avoir toujours cru en mes capacités de chercheuse et pour m'avoir encouragée à persévérer dans cette voie. Il a semé dans ce mémoire les graines d'une sensibilité ethnologique... mêlée d'un grain de folie.

En espérant avoir été capable de faire germer quelques-unes de ces graines, si généreusement offertes, et de les avoir fait grandir...

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ.....	vi
INTRODUCTION.....	1
CHAPITRE 1 : PROBLÉMATIQUE	6
1.1. La diversité culturelle, de la reconnaissance institutionnelle aux dynamiques d'interaction	7
1.1.1. Positionnement des institutions en faveur d'une approche interculturelle.	7
1.1.2. La bibliothèque à la croisée des horizons.....	10
1.2. Orientations de la recherche	17
1.2.1. Questions de recherche.....	17
1.2.2. Objectifs de recherche	20
1.2.3. Pertinence pour la recherche en communication.....	21
CHAPITRE 2 : CADRE THÉORIQUE	23
2.1. Étudier la communication interculturelle : postures, limites et pistes de réflexion	25
2.1.1. La communication interculturelle	25
2.1.2. Culture et culture en interaction	29
2.1.3. Arrimer l'interculturel, l'interaction et la différence	31
2.2. Le concept de différence dans la rencontre avec l'Autre	35

2.2.1. De la différence culturelle à la gestion de la diversité	35
2.2.2. La différence, au cœur des relations sociales	38
2.3. Interaction en contexte pluraliste : de la coprésence à la rencontre interculturelle	42
2.3.1. L'interculturel comme processus émergent	43
2.3.2. L'interaction à l'œuvre, entre ponts et ruptures vis-à-vis de l'Autre	45
CHAPITRE 3 : MÉTHODOLOGIE.....	49
3.1. Étude de cas et recherche qualitative	49
3.2. Approche et méthodologie ethnographiques.....	51
3.3. Collecte et analyse des données	53
3.3.1. Outils de recueil des données	53
3.3.2. Échantillon et informateurs de la recherche	57
3.3.3. Procédés d'analyse et d'interprétation des données	59
3.4. Remarques et limites méthodologiques.....	61
CHAPITRE 4 : PRÉSENTATION DES RÉSULTATS	63
4.1. Résultats de l'observation	65
4.1.1. Interaction.....	65
4.1.2. Différence	68
4.1.3. Interculturel	70
4.2. Résultats des entrevues.....	71
4.2.1. Interaction.....	71
4.2.2. Différence.....	74
4.2.3. Interculturel	79

CHAPITRE 5 : INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS	81
5.1. Concilier neutralité et pluralisme	81
5.1.1. Neutralité des bibliothèques	82
5.1.2. Paradoxe d'une institution « neutre » confrontée au pluralisme	85
5.1.3. Segmentation des activités	89
5.2. Des différences en mouvement	96
5.2.1. Les moments clés de l'interaction	97
5.2.2. Rapprochements interculturels	104
5.3. Synthèse.....	110
 CONCLUSION.....	 114
 BIBLIOGRAPHIE.....	 119

RÉSUMÉ

Dans le champ de la communication interculturelle, la « rencontre des cultures » convoque souvent la nécessité d'une gestion ou d'une médiation et, avec elle, une conception problématique de la différence culturelle (Xu, 2013). Un renversement de cette perspective permet d'envisager la labilité des frontières de la différence plutôt que la rencontre de différences conçues comme préexistantes. C'est ce que propose d'explorer ce mémoire à travers la notion d'interaction située, non prévisible et non déterminée par des identités et des appartenances structurantes.

Afin de donner corps à cette réflexion théorique, nous nous sommes penchée sur les dynamiques interculturelles qui peuvent naître au sein d'une bibliothèque publique de Montréal. Accueillant tous les résidents sans distinction et dans toute leur diversité, cette institution présentée comme neutre constitue un terrain propice à une étude qui interroge les conditions d'émergence de l'interculturel. Au moyen d'une approche ethnographique, cette recherche s'est donnée pour objectif de comprendre et de documenter comment, dans le contexte spécifique de la bibliothèque, des usagers issus d'horizons culturels différents sont amenés à se côtoyer, à se rencontrer, à tisser des liens en dépit et au-delà des frontières culturelles érigées pour marquer des différences : en bref, à interagir.

S'il s'avère que les interactions ne vont pas de soi dans l'espace de la bibliothèque, les activités qui y sont organisées fournissent toutefois des « occasions sociales » où les usagers sont amenés à se rencontrer – bien que la frontière entre nouveaux arrivants et société d'accueil reste opérante. Lors des activités mettant en présence des personnes d'horizons variés, nous avons pu constater que les échanges opèrent en faveur d'une évolution de la perception des différences, dans le sens d'une déconstruction des préjugés mais aussi d'un dépassement des seules frontières culturelles.

Mots-clés : interculturel – différence – interaction – bibliothèque – diversité

INTRODUCTION

Parler de « diversité » évoque souvent les idées de problème du vivre-ensemble, ou au contraire de la beauté et de la richesse des différentes « cultures ». On y voit un enjeu éminemment moderne, invoquant la mondialisation qui engendre d'importants flux de personnes, pour le meilleur et pour le pire. On y voit un défi de société. Chacun donne son avis sur cet Autre qui est chez soi ; les médias mettent en circulation des représentations et des opinions dominantes, donnant le ton des débats de société. Le gouvernement choisit son modèle de gestion de la diversité et oriente sa politique d'immigration quand des institutions supranationales posent des balises pour un dialogue interculturel généralisé. On ne peut le nier, l'interculturel a le vent en poupe et chacun a son mot à dire sur l'Autre qu'il croise dans la rue, qu'il voit à la télévision ou avec qui il travaille.

Le plus souvent, quand on parle de diversité, on se concentre sur les problèmes, réels ou supposés, pour les régler à la hâte, avant que les choses ne s'enveniment, avant que le débat ne s'anime. Et puis, il est des problématiques, des personnes ou des lieux davantage oubliés, auxquels on ne pense pas. On n'y pense pas d'abord parce qu'on a l'impression qu'il n'y a ni vague ni ombrage. Que les choses aillent mal et alors elles seront dignes d'attention ! Dans ce mémoire, nous voulons prendre le contrepied de cette tendance à identifier avant tout un problème pour l'explorer, le documenter, le comprendre. Non pas par fuite, ni même parce que nous considérons cela inutile – bien au contraire ! – mais parce que nous croyons qu'il peut également être bénéfique

parfois de poser le regard sur des situations *a priori* non problématiques : d'abord pour en extraire les « bons coups », lesquels peuvent se révéler riches d'enseignements, et ensuite parce que, si rien n'est simple et lisse, l'apparente tranquillité peut receler des surprises inattendues. Parmi ces oubliés, la bibliothèque nous apparaît trop peu souvent digne d'attention en ce qui a trait aux enjeux de la diversité. Ce présent mémoire a donc pour but de porter un regard sur les dynamiques d'interaction qui sont à l'œuvre au cœur d'une bibliothèque publique fréquentée par des populations diverses. Car il suffit d'arpenter les étages et les rayons de livres pour constater le véritable carrefour que représente la bibliothèque où convergent tous les âges, genres, goûts, religions, origines culturelles, etc.

Chaque « différence » serait digne d'attention, et seule l'imbrication de toutes permettrait de nous offrir une compréhension globale des dynamiques d'interaction et des relations de pouvoir. Par nécessité de concision et parce que la culture est souvent invoquée pour qualifier l'Autre perçu comme différent, étudier les relations interculturelles doit nous permettre de saisir en quoi la différence culturelle telle qu'elle est envisagée par les individus à l'étude, influe sur les relations interpersonnelles. Nos premières intuitions nous amènent à ne pas prendre pour acquises des différences objectives mais à penser plutôt la complexité, comme nous invitent à le faire Ogay et Edelman (2011, p.64), eux-mêmes inspirés d'Edgar Morin :

La différence culturelle s'avère ainsi particulièrement complexe et insaisissable : multiforme et multidimensionnelle, réelle parce que construite dans l'interaction et donc en continuelle transformation, productrice d'identités, elle sépare comme elle relie. Penser la différence culturelle, [...] qui plus est en articulation avec les autres dimensions de différence, demande de développer une pensée de la complexité.

Faire le choix de focaliser notre attention sur ces aspects *culturels* revient à supposer qu'ils ont une place et une responsabilité importante dans les dynamiques d'interaction en contexte pluraliste, tout en les considérant comme construits, relationnels et évolutifs. Pour autant, cela ne doit pas nous détourner d'autres lectures et évincer les « autres dimensions de différence » tout aussi importantes, sinon plus selon les contextes, qui s'articulent les unes aux autres – la classe, l'âge, le genre, etc.

Puisque la bibliothèque publique accueille tous les citoyens sans distinction et dans toute leur diversité, elle apparaît être un terrain propice à une étude qui interroge les conditions et l'émergence de l'interculturel. En effet, dans un contexte qui met en présence une si grande diversité, il est légitime de chercher à comprendre dans quelle mesure et comment les individus entrent en contact et interagissent, se perçoivent mutuellement, évoluent ensemble. D'abord pour tenter de saisir quelque chose qui serait propre au lieu, au contexte précis : dans ce cas, le statut de service public de la bibliothèque peut nous donner l'occasion d'adresser les questions – particulièrement brûlantes d'actualité – du vivre ensemble et de la visibilité de la diversité dans les services publics. Ensuite, pour essayer de toucher du doigt ce qui est en jeu, de façon plus spécifique, lors d'une rencontre interculturelle : en termes de différences, de marqueurs identitaires, de catégorisations, de stéréotypes et de préjugés, ainsi que de l'évolution de ceux-ci au cours de l'interaction. L'objectif avec lequel nous nous lançons dans cette démarche de recherche est de comprendre et de documenter comment, dans un contexte précis, des individus issus d'horizons culturels différents sont amenés à se croiser, à se rencontrer, à discuter, à tisser des liens : en bref, à interagir.

Étudier la bibliothèque comme lieu de passage, de croisement ou de rencontre, c'est aussi faire le choix d'ouvrir une dimension peu explorée en temps normal mais également de porter de l'intérêt à ce qui n'est pas spectaculaire, à ce qui apparaît banal dans le quotidien des individus.

Avant de plonger au cœur de notre terrain, nous poserons notre problématique, dans un premier chapitre, en présentant d'abord le mouvement institutionnel en faveur de la reconnaissance de la diversité et de la promotion du dialogue interculturel, en Occident en général et au Québec en particulier ; ensuite, en incarnant ces enjeux dans un contexte spécifique – celui de la bibliothèque publique – afin de passer des discours et des politiques aux pratiques quotidiennes d'une institution ancrée dans des quartiers. Des premières tentatives de problématisations émergeront alors les orientations données à la recherche – questions, propositions et objectifs – lesquelles donneront un cadre à notre étude sans pour autant être déterminantes, puisque notre démarche se veut inductive.

Le deuxième chapitre, qui expose notre cadre théorique, explore les différentes traditions de recherche en communication interculturelle desquelles nous dégagerons certaines limites quant à ce que nous souhaitons observer. Le contrepied pris vis-à-vis des approches fonctionnalistes nous amènera à nous positionner sur le concept de « culture » qui est au fondement même de tout ce qui a trait à l'interculturel. Pour clore ce chapitre théorique, nous exposerons les trois concepts clés de ce mémoire, à savoir l'interaction, la différence et l'interculturel.

La méthodologie, comprenant l'approche ethnographique choisie ainsi que les méthodes de recueil et d'analyse des données, sera présentée dans le troisième chapitre. Celui-ci nous donnera également l'occasion de familiariser le lecteur avec le terrain de recherche choisi mais aussi de faire valoir des réflexions d'ordre épistémologique et de prendre du recul face à notre démarche de chercheure.

Le quatrième chapitre, lui, témoignera de l'immersion dans le terrain de recherche et tentera de rendre compte des résultats obtenus à l'issue de nos observations et des entrevues réalisées. Ces résultats s'articulent autour des trois concepts directeurs que sont, encore une fois, l'interaction, la différence et l'interculturel.

Enfin, le cinquième et dernier chapitre se veut une prise de recul vis-à-vis du précédent afin d'entrer dans un travail d'analyse et d'interprétation. Celui-ci se décline en deux volets : le premier interroge la place de la diversité au sein du lieu public et « neutre » qu'est la bibliothèque ainsi que les conditions de possibilité de la rencontre entre les différents acteurs qui s'y côtoient, quand le second s'immisce au cœur des interactions pour dégager ce qui s'y joue sur les plans interpersonnel et interculturel.

CHAPITRE 1

PROBLÉMATIQUE

En octobre 2011, la ville de Montréal se voyait attribuer le titre de « cité interculturelle » par le Conseil de l'Europe et la Commission européenne, reconnaissant sur la scène internationale les actions de la ville en faveur d'un dialogue interculturel. Au lendemain de cette annonce, le maire de Montréal de l'époque, Gérard Tremblay, se félicitait de cette reconnaissance, insistant sur le caractère inclusif de la ville, « riche de sa diversité, [...] où l'on peut vivre en harmonie, dans le respect des droits et différences de chacun », « l'ouverture à l'Autre » caractérisant, selon ses mots, les montréalaises et montréalais¹.

Cette simple situation constitue le point de départ de notre réflexion en ce qu'elle condense une multitude d'enjeux propres à Montréal sur les questions du vivre-ensemble, de l'interculturel, et de la « diversité culturelle », sa reconnaissance, sa valorisation, sa « gestion » et ses implications au quotidien, qui opèrent à différentes échelles.

Que recouvre cette notion abstraite de « dialogue interculturel » évoquée par le Conseil de l'Europe ? À quoi fait-elle référence dans le quotidien des montréalais-e-s et quelles en sont les manifestations concrètes ? Face au constat positif du maire concernant l'harmonie des relations sociales et l'inclusivité de Montréal, nous

¹ Ville de Montréal. (2011, novembre 4). *Montréal adhère au réseau des cités interculturelles*. [Communiqué]. Récupéré de http://ville.montreal.qc.ca/portal/page?_pageid=8258,90517806&_dad=portal&_schema=PORTAL&id=17886&ret=/pls/portal/url/page/d_social_fr/rep_utilitaires/rep_communiques/coll_communiques

croyons qu'il est nécessaire de le mettre en perspective en ce qu'il relève, d'une part, du discours, et prétend d'autre part décrire une réalité. Dès lors, il devient intéressant d'interroger l'interculturel tel qu'il est mobilisé dans (1) les actions et politiques mises en place en faveur d'un rapprochement interculturel et du vivre-ensemble à Montréal, accompagnées des discours qui les soutiennent, et (2) le vécu concret des acteurs confrontés de façon quotidienne au pluralisme culturel. Le premier point (1) fera l'objet ici d'une brève exposition, laquelle nous permettra de dresser le portrait de l'institutionnalisation des enjeux liés au pluralisme dans les sociétés démocratiques - dont le Québec fait partie. Le second point (2), quant à lui, sera l'occasion de plonger au cœur des préoccupations quotidiennes que soulèvent la diversité et la diversification de la population montréalaise en particulier, et québécoise en général.

1.1. La diversité culturelle, de la reconnaissance institutionnelle aux dynamiques d'interaction

1.1.1. Positionnement des institutions en faveur d'une approche interculturelle

Si la réflexion sur l'interculturel n'a pas été initiée par les institutions, elle s'est cependant cristallisée dans des discours et des politiques, autant sur la scène internationale que sur la scène québécoise.

À l'échelle internationale, l'exigence de la défense de la diversité culturelle a émergé dans les années 1990, donnant lieu à une série d'initiatives d'institutions supranationales visant à en poser les bases. La *Déclaration de l'UNESCO sur la diversité culturelle*, adoptée en 2001, a posé la diversité culturelle comme « patrimoine

commun de l'humanité aussi nécessaire pour le genre humain que la biodiversité dans l'ordre du vivant » dans son Article 1. En 2005, la même organisation met en place la *Convention de l'Unesco pour la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles*. De même, au cours du Sommet mondial sur le développement durable à Johannesburg en 2002, la diversité culturelle est reconnue et encouragée pour son rôle de pilier du développement durable. Cette reconnaissance se prolonge dans une volonté et une injonction à passer de la diversité culturelle au dialogue interculturel, affirmée dans l'article 2 de la *Déclaration de l'UNESCO sur la diversité culturelle* et plus tard dans le *Livre blanc sur le dialogue interculturel* du Conseil de l'Europe (2008) qui s'attache à poser les principes d'un « vivre ensemble dans l'égale dignité ».

Au Québec, où la réflexion politique sur la diversité culturelle s'est développée volontairement en contrepoint de la politique du multiculturalisme adoptée par le Canada, l'interculturalisme est privilégié par le gouvernement. C'est pour affirmer la préconisation de ce modèle d'intégration qu'a été adopté en 1990 l'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration, *Au Québec pour bâtir ensemble*. Les objectifs fixés par le Ministère de l'immigration et des communautés culturelles (MICC, 2006a) consistent à :

accroître l'ouverture à la diversité en encourageant le rapprochement et le dialogue interculturels au sein de la société québécoise ; promouvoir l'apport économique, social et culturel de l'immigration et des communautés culturelles au développement du Québec ; lutter contre la discrimination et le racisme.

Par la suite, cette approche interculturelle s'est illustrée dans une série de politiques et de plans d'action, visant l'ouverture à la diversité, la promotion de la participation de l'immigration au développement du Québec et la lutte contre la discrimination, dont notamment : *Des valeurs partagées, des intérêts communs. Pour assurer la pleine participation des Québécois des communautés culturelles au développement du*

Québec (MICC, 2004) et *La diversité, une valeur ajoutée. Politique gouvernementale pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec* (MICC, 2008).

Dans le but de favoriser « l'ouverture à la diversité », le gouvernement a notamment mis en place des programmes d'aide financière permettant à des organismes, des institutions et des associations de mettre en oeuvre des projets de rapprochement interculturel, et a également instauré, dès 1991, la Semaine québécoise des rencontres interculturelles.

Ces initiatives participent d'un discours de valorisation de la diversité culturelle, laquelle est de plus en plus perçue comme une ressource susceptible « d'accroître la performance économique » du Québec, en pointant notamment son apport à la société québécoise. Progressivement, cette diversité tend à être appréhendée dans une vision managériale où il est question de « valeur ajoutée », de « gestion de la diversité en emploi » ou encore d'« optimiser les talents des minorités visibles » (MICC, 2006b).

Si l'approche interculturelle est mise de l'avant par certaines initiatives et discours politiques, il ne faut pour autant pas surestimer son implantation dans l'ensemble des institutions politiques. L'exemple-même du récent projet de loi 60² déposé par le gouvernement du Parti Québécois en septembre 2013 nous force à constater que la valorisation de la diversité culturelle s'arrête là où la différence ne satisfait plus les exigences définies par le groupe majoritaire. S'inscrivant dans la continuité et en réponse à la « crise des accommodements raisonnables » de 2008, ce projet de loi participe de la même logique qui, en 2008, avait favorisé la stigmatisation de

² En septembre 2013, le gouvernement du Parti Québécois a déposé un projet de loi intitulé « Charte des valeurs québécoises » destiné à poser les balises des accommodements raisonnables en matière religieuse. Le projet prévoyait notamment un « devoir de réserve et un devoir de neutralité religieuse pour le personnel de l'État et lui interdit le port de signes religieux ostentatoires pendant les heures de travail » (Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques, 2013) Cette interdiction devait s'étendre également aux établissements du réseau de la santé et des services sociaux, des municipalités, des cégeps et des universités. Finalement, le projet n'a pas abouti du fait du changement de gouvernement au 7 avril 2014.

l' « Autre », lequel se voyait « tenu responsable de la destruction des fondements de la culture québécoise » (Agbobli, 2009, p.126). Le débat amorcé à l'automne 2013, qui oppose les partisans et les opposants à la « Charte des valeurs québécoises », a ravivé l'idée d'une incompatibilité culturelle concernant certaines communautés religieuses dont les valeurs menaceraient celles de la société québécoise. Comment bâtir un vivre-ensemble sur de telles bases ?

Ayant constaté que la diversité culturelle et ses enjeux font l'objet d'une construction politique autant internationale que nationale, nous nous tournerons désormais vers la portée plus concrète de ces problématiques sur le quotidien des individus, en les ancrant dans un contexte particulier : celui de la bibliothèque publique.

1.1.2. La bibliothèque à la croisée des horizons

Au-delà des initiatives institutionnelles, nous pensons qu'il importe de considérer les relations sociales qui, bien plus que les politiques elles-mêmes, seraient à même de témoigner des dynamiques interculturelles d'une société. De fait, si une politique peut encourager le développement de projets interculturels, certains émergent directement des différents milieux de vie sans qu'il y ait injonction à l'interculturel : nous soumettons une intuition préliminaire selon laquelle la rencontre interculturelle peut tout à fait prendre place à l'occasion de projets n'affichant pas de telle ambition.

La ville de Montréal nous apparaît être un terrain de prédilection particulièrement stimulant dans la mesure où le pluralisme ainsi que l'immigration sont des composantes majeures de la ville³. Si le Québec connaît ces dernières années le plus

³ Si les immigrants ne sont pas au cœur de notre recherche, l'immigration l'est davantage dans la mesure où ses vagues successives faisant suite à la colonisation par les Français puis les Anglais, ont

haut taux d'immigration de son histoire (soit 11,5%)⁴, la grande majorité des immigrants (soit 75,4%)⁵ se concentre dans la région métropolitaine de Montréal. Cette forte présence immigrante, combinée aux flux migratoires historiques qui ont contribué à la construction du Québec moderne, fait de Montréal une ville multiculturelle où se côtoient des personnes venues des cinq continents. Si l'immigration n'est pas un phénomène récent au Québec, sa diversification semble avoir amené un défi de taille auquel doivent s'adapter la ville, ses quartiers et avec eux, les lieux de vie qui s'y développent.

Cette réalité démographique soulève de nombreux enjeux au premier chef desquels, celui du vivre-ensemble. À l'échelle des quartiers, la vie sociale s'organise autant autour de lieux de rencontres – cafés, salles de spectacles, organismes communautaires, centres de loisirs – qu'autour d'espaces publics considérés comme lieux de passages que chacun traverse dans le respect des distances requises – centres commerciaux, parcs, métros et autobus, bibliothèques, etc. La fréquentation de ces lieux devient dès lors une expérience urbaine qui met en situation de coprésence des personnes d'horizons, de milieux et d'origines divers.

Parmi cette diversité de lieux, la bibliothèque publique nous semble être digne d'une attention toute particulière pour plusieurs raisons : 1) la bibliothèque offre un service de proximité qui s'inscrit dans le quotidien des résidents, au cœur de leur quartier, 2) elle se présente aux résidents comme un lieu « neutre », accessible à tous et gratuit, 3) sa vocation vise la population dans son ensemble et ne discrimine personne *a priori*,

beaucoup à voir dans la diversité culturelle qui compose le Québec d'aujourd'hui, Montréal, et notre terrain de recherche.

⁴ Au Québec, le recensement de 2006 a dénombré 851 560 personnes immigrées, soit 11,5 % de la population totale du Québec, la proportion la plus forte jamais constatée dans l'histoire de la province (MICC, 2012a).

⁵ Parmi les immigrants admis de 2001 à 2010 et présents au Québec en 2012, 75,4 % résidaient dans la région métropolitaine de Montréal (MICC, 2012b)

et enfin 4) sa fréquentation relève essentiellement d'un choix personnel et ne résulte pas d'une quelconque contrainte. Tout cela porte à y voir d'emblée un lieu ouvert et accueillant.

Toutefois, avant d'aller plus loin, un détour historique s'avère nécessaire pour comprendre le processus de démocratisation qui a mené à cette « ouverture » que nous avançons ici. En effet, telle n'a pas toujours été la bibliothèque au Québec, laquelle s'est d'abord développée sous le joug de l'Église catholique. Parallèlement aux bibliothèques publiques qui fleurissent dans les provinces canadiennes anglophones à la fin du XIX^{ème} siècle, c'est le modèle des bibliothèques paroissiales qui s'impose au Québec dès 1850, faisant office à la fois de contrôle moral de la lecture, de défense de la culture catholique canadienne-française, et de résistance aux influences anglo-saxonnes (Laurenceau, 2003). Alors que le Canada anglais développe son réseau de bibliothèques publiques, gratuites et accessibles à tous – avec en tête l'Ontario qui légifère dès 1882 sur la lecture publique –, le fossé se creuse avec le Québec qui ne se dotera d'une législation en la matière qu'en 1959, dans la lignée de la Révolution tranquille et de la laïcisation de la société. Ce n'est qu'à partir de cette période que les bibliothèques québécoises répondent au concept de bibliothèque publique, c'est-à-dire d'une institution publique « supportée par l'État, non religieuse, libre, ouverte à tout citoyen dans un but d'information, d'éducation, de culture et de loisir » (Lajeunesse, 1996, p.177). Néanmoins, l'action gouvernementale en matière de développement des bibliothèques publiques québécoises demeure chaotique dans les décennies qui suivent, au gré des changements de législations, des fusions, des consultations publiques et autres changements de cap récurrents (Gazo, 2009). Par la suite, c'est le manifeste de l'UNESCO de 1972 qui introduit la mission de démocratisation du savoir que l'on attribue aujourd'hui aux bibliothèques publiques, laquelle sera reprise dans le rapport de la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec (1987) où il est

désormais question pour les bibliothèques de contribuer aux politiques d'égalité des chances (p.276) et de proposer des services adaptés aux besoins de publics spécifiques comme les autochtones, les personnes handicapées, les communautés culturelles et les groupes linguistiques minoritaires (p.109).

Cette digression historique nous permet d'appréhender le processus qui a présidé à l'émergence de la bibliothèque publique telle que nous la connaissons aujourd'hui au Québec, avec ses politiques d'ouverture et d'accessibilité. Dans ce contexte, qui laisse apparaître une sensibilité croissante vis-à-vis d'une diversité de publics, notre choix d'une bibliothèque publique implantée dans un quartier multiculturel de Montréal relève d'un intérêt double : d'une part explorer comment la diversité culturelle prend place dans l'espace public que constitue la bibliothèque, d'autre part envisager les interactions qui s'y déroulent à l'aune des différences culturelles, telles qu'elles sont perçues et mobilisées par les acteurs en présence. Malgré un terrain considéré *a priori* comme favorable à la diversité⁶, il nous apparaît essentiel d'aborder les dynamiques qui s'y développent concrètement et quotidiennement.

Du côté de la littérature scientifique, force est de constater le peu de recherches relatives à la bibliothèque comme lieu de cohabitation et de rencontres, même fortuites ou superficielles⁷. D'aucuns nous diront que « la bibliothèque semble plutôt être le lieu où la rencontre entre lecteurs devient la moins probable : chacun, en silence, dans l'anonymat, requiert pour son travail l'absence d'autrui. » (Bourdages et Lemieux, 2011, p.100). De ce point de vue et au vu du peu de recherches existantes, il semble que la bibliothèque corresponde à ce que Marc Augé (1992) qualifie de « non-lieu », en ce qu'elle préserve l'anonymat des usagers, leur garantit une distance

⁶ Nous reviendrons plus bas sur l'ouverture des bibliothèques à la diversité.

⁷ Le traitement de la bibliothèque sous l'angle de la cohabitation est abordée dans les études évoquant la bibliothèque comme troisième lieu (Putnam, 2004 ; Black, 2008 ; Servet, 2010). Toutefois, l'aspect interculturel n'y est pas abordé.

sociale imposée par le silence et finalement leur assure de pouvoir « consommer » de façon individuelle ce qu'ils sont venus chercher. Le manque de documentation à cet égard devient de plus en plus problématique alors même qu'une mutation de la mission des bibliothèques publiques semble opérer en faveur d'une dimension sociale⁸.

Toutefois, il nous faut mentionner quelques travaux d'universitaires ou de praticiens qui voient dans la bibliothèque « no longer a passive repository of books and information or an outpost of culture, quiet, and decorum in a noisy world, the new library is an active and responsive part of the community and an agent of change » (Putnam, 2004, p.35). Dans son ouvrage *Better Together*, Putnam prend appui sur une bibliothèque de Chicago pour illustrer comment cette institution opère comme le battement de cœur de la communauté. Selon lui, la bibliothèque réunit toutes les caractéristiques du « troisième lieu ». Cette notion, héritée de Oldenburg (1999/1989), « se distingue du premier lieu, sphère du foyer, et du deuxième lieu, domaine du travail. Il s'entend comme volet complémentaire, dédié à la vie sociale de la communauté, et se rapporte à des espaces où les individus peuvent se rencontrer, se réunir et échanger de façon informelle » (Servet, 2010, p.57). Putnam y voit un lieu privilégié de rencontres et d'échanges lorsqu'il affirme que « library is a gathering place » (2004, p.49), mais il nuance en reconnaissant qu'elle n'est pas « as purely a social place as the coffee shop or tavern » (p.51). L'historien britannique des bibliothèques, Alistair Black, va dans le même sens lorsqu'il apparente la bibliothèque à ces « établissements de la vie de tous les jours, où l'on peut trainer et se détendre, à l'instar des cafés, librairies, tavernes, lunch clubs et centres communautaires » (Black, 2008, cité dans Servet, 2008, p. 60). Selon lui, les bibliothèques « représentent des endroits neutres, gommant les clivages sociaux, plutôt sans prétention, communautaires ; elles constituent des territoires familiers,

⁸ Cf paragraphes suivants

confortables, accessibles, qui favorisent l'interaction, la conversation (dans certaines limites) et une ambiance enjouée ».

Du côté institutionnel, on observe une volonté croissante de renforcement du rôle social des bibliothèques, notamment à travers le souhait du Réseau des bibliothèques de Montréal d'en faire un « troisième lieu ». En ce sens, les bibliothèques de Montréal ont développé une offre de services et ouvert des espaces qui se veulent rassembleurs : augmentation du nombre d'activités afin de répondre à divers besoins et divers usagers, ouverture de cafés ou possibilité de manger au sein de la bibliothèque, événements familiaux, implication d'organismes communautaires, etc.

En outre, que ce soit de la part du gouvernement, de la Ville ou du réseau des bibliothèques de Montréal, les publications (rapports d'études, énoncés de politique, plans stratégiques, etc.) concernant les enjeux publics de la bibliothèque sont bien plus nombreux, notamment en ce qui a trait à la diversité culturelle mais aussi à la sociabilité. En 1992, dans l'énoncé de politique culturelle du Québec, le Ministère de la Culture et des communications s'engage à « mettre sur pied des services de bibliothèques adaptés aux autochtones, aux communautés culturelles et aux clientèles spécialisées » (p.115) à travers un plan d'intervention spécifique. Or si le Ministère reconnaît et insiste, en 1998, sur le rôle des bibliothèques publiques dans « l'intégration des communautés culturelles » (p.13), celle-ci passant essentiellement par « la diffusion de la culture et de la littérature québécoise [...] notamment auprès des nouveaux arrivants » (p.17) et par de la « documentation sur le Québec comme société d'accueil pour les nouveaux arrivants » (p.27)⁹. Dans cette optique, les besoins des « communautés culturelles » sont réduits à leur intégration au Québec et celle-ci opère dans une logique *top-down*. C'est plutôt du côté du réseau des

⁹ Il s'agit des deux occurrences où il est fait mention de mesures prises à l'égard des « nouveaux arrivants ». Le terme « immigrants » n'est pas employé, et celui de « communautés culturelles » est employé à deux reprises pour rappeler la participation des bibliothèques à leur intégration.

bibliothèques de Montréal qu'il faut se tourner pour voir émerger le dépassement de cette logique unidirectionnelle, en ce sens qu'est aussi considérée la mission d'« apporter aux communautés culturelles les moyens pour s'épanouir dans leur culture mère au sein du pays d'accueil » (Bibliothèques de Montréal, 1998).

Si certaines bibliothèques du réseau affichent clairement une vocation interculturelle (Mile-End, Côte-des-Neiges), d'autres évoluent implicitement vers une meilleure prise en compte de la diversité des profils et des besoins de leurs usagers. Petit à petit, leur offre de services s'adapte à leurs usagers, lesquels reflètent la population de la ville ou du quartier dans toute leur diversité, notamment culturelle et linguistique. Loin d'être anodin, le choix des collections et de la langue de ces collections est un premier indicateur de la reconnaissance et de la prise en compte de la diversité de la part d'une bibliothèque. Les types d'activités organisées sont également significatifs de l'ouverture d'une bibliothèque à la diversité de ses usagers : formations en informatique, cercles de lecture en langue française et anglaise, heure du conte bilingue, visite de la bibliothèque pour nouveaux arrivants, etc.

Autant pour s'ouvrir à la diversité que pour renforcer les lieux de sociabilité, les bibliothèques publiques mettent en place des stratégies et des programmes destinés à répondre du mieux possible aux besoins de leurs usagers, avec un accent mis sur les nouveaux arrivants. Cependant, l'adoption d'une approche interculturelle ne va pas de soi et toutes les bibliothèques n'ont pas nécessairement posé d'actions et de principes directeurs en ce sens, malgré une sensibilité aux diverses « communautés culturelles ». C'est précisément sur l'une de ces bibliothèques que nous souhaitons porter notre attention : celles qui sont inévitablement confrontées, de par leur mission et la composition ethnoculturelle des résidents du quartier où elles sont implantées, à une population d'origines variées et en constante diversification. Notre étude de cas

porte sur la bibliothèque de Viguerie¹⁰ qui n'a pas formellement de balises en matière d'interculturel mais qui semble cependant s'être adaptée au caractère multiculturel de sa clientèle. En outre, il faut noter qu'elle est l'une des quatre bibliothèques montréalaises à avoir, depuis 2009, intégré à ses services le programme *Agent de liaison*¹¹, impulsé conjointement par le Ministère de l'Immigration et des communautés culturelles et la Ville de Montréal et qui vise à rejoindre les nouveaux arrivants.

Si la bibliothèque apparaît être un carrefour réunissant des personnes issues de divers horizons culturels, cela ne doit pas suffire pour statuer sur l'aspect interculturel du lieu, d'autant moins à ce stade de problématisation. À tout le moins, l'introduction de cet espace public sous l'angle de la diversité culturelle qu'il accueille nous permet-elle d'évoquer le *potentiel* interculturel des bibliothèques publiques.

1.2. Orientations de la recherche

1.2.1. Questions de recherche

Toute recherche s'inscrivant dans le champ de la communication interculturelle comporte le risque de poser, *a priori*, la présence de communication interculturelle sur son terrain de recherche. La démarche inductive que nous souhaitons adopter ici va de pair avec une approche de l'interculturel¹² qui ne postule pas d'emblée son

¹⁰ Le nom de l'arrondissement où est implantée la bibliothèque étudiée a été modifié au profit d'un nom inventé, afin de préserver l'anonymat des personnes impliquées dans la recherche ainsi que de l'institution elle-même.

¹¹ Le programme *Agent de liaison* sera davantage développé dans le chapitre 4.

¹² Nous précisons dans le chapitre 2, dans la section 2.1, le concept de l'interculturel tel qu'il sera abordé tout au long de la recherche.

existence dans un contexte pluraliste. En effet, nous préférons poser avant tout la contingence autant de l'interculturel que du rapprochement interculturel, l'un et l'autre n'étant pas positionnés sur le même plan. Ainsi, le premier plan suppose un axe qui va de la simple coprésence à l'émergence d'un espace interculturel ; alors que le second plan émerge de ce nouvel espace créé où l'interculturel peut mener à un rapprochement comme à un repli vis-à-vis de l'Autre.

Par ailleurs, nous tenons à éviter une association trop souvent tenue pour acquise : le seul fait d'évoluer ou d'avoir évolué dans des univers culturels différents n'implique pas nécessairement que la dimension culturelle va prendre le dessus dans la communication. Frame (2008, p.539) nous met en garde contre cet écueil :

Parfois, préviennent les interactionnistes symboliques, les étiquettes communément attribuées à des objets ou à des phénomènes sociaux peuvent dénaturer le regard que l'on porte sur eux. Le terme qui sert à les ériger en objets de recherche peut induire le chercheur en erreur, en cachant les aspects de leur fonctionnement qui relèvent de la « normalité ». Ainsi en est-il parfois de la communication interculturelle, qui se trouve « exotisée », folklorisée, coupée *de facto* de la communication dite « ordinaire ».

En arrimant la communication interculturelle et la communication interpersonnelle¹³ (Frame, 2008, p.542), l'auteur nous permettra de penser la première en atténuant sa focalisation sur l'altérité et l'exotisme.

Ce sont donc ces dynamiques que nous souhaitons explorer à travers une enquête dans une bibliothèque publique, en tentant d'arrimer l'interculturel, l'interaction et la différence. Aussi, le fil conducteur qui préside à l'émergence de cette recherche

¹³ Frame mentionne notamment que « l'interculturalité doit [...] être abordée comme une dimension à prendre en compte dans la communication interpersonnelle » (2008, p.542).

consiste-t-il à explorer dans quelle mesure le rapprochement interculturel¹⁴ émerge au sein d'une bibliothèque publique implantée dans un quartier multiculturel.

La question de recherche qui se dégage s'énonce ainsi en ces termes :

Dans quelle mesure la perception des différences culturelles peut-elle permettre de comprendre le processus de rapprochement interculturel entre les usagers d'une bibliothèque publique de Montréal ?

Cette interrogation, qui guidera l'ensemble de la recherche, nous amène à poser d'ores et déjà un ensemble de sous-questions destinées à orienter plus spécifiquement notre analyse :

- Quelle place occupe la différence culturelle dans l'ouverture ou le repli vis-à-vis de l'Autre ?
- Si l'interaction s'avère être un espace privilégié de négociation des différences, celle-ci opère-t-elle nécessairement en faveur d'un rapprochement interculturel ?
- Quels facteurs, au-delà de la différence culturelle, peuvent également agir en faveur ou en défaveur de la communication interpersonnelle ?

Il convient de noter que cette liste est non exhaustive et se veut résolument évolutive afin de laisser au terrain le privilège de faire émerger de nouveaux questionnements au fil de la recherche. Aussi nous apparaît-il nécessaire, dans le cadre d'une démarche ethnographique, de rester ouverte à la nouveauté, à l'imprévu et à toute autre donnée inattendue dont la prise en compte ne fera qu'accentuer la proximité du terrain et par conséquent, la pertinence de l'analyse.

Suite à ces questions, nous émettons des propositions – une principale et des secondaires – qui se substituent ici à la notion d'hypothèse, laquelle est jugée inadéquate dans le cas de notre démarche ethnographique :

¹⁴ Le rapprochement interculturel est entendu dans ce mémoire au sens d'un dépassement des frontières culturelles érigées pour marquer la différence, permettant ainsi d'avoir accès à l'Autre dans une plus grande complexité qui peut ouvrir de nouveaux terrains d'échanges et de partage.

- L'émergence d'un rapprochement interculturel dépend de la perception des différences culturelles et de la flexibilité de la catégorisation de l'Autre.
- Au cours d'une interaction, la perception des différences culturelles est susceptible de changer ;
- La prise en compte de la dimension culturelle ne suffit pas à rendre compte pleinement des dynamiques d'interaction dans un contexte pluraliste ;
- Le rapprochement interculturel peut émerger en dehors d'une injonction et ne nécessite pas obligatoirement une gestion ;

1.2.2. Objectifs de recherche

Cette recherche a pour mission de nous aider à voir plus clair dans les dynamiques d'interaction qui se jouent dans des situations où le pluralisme s'impose aux individus de façon quotidienne.

Les objectifs peuvent ainsi se décliner comme suit :

- Comprendre le processus de marquage des différences, l'évolution de ce processus au fil du temps et son incidence sur la relation interculturelle.
- Identifier les situations et les contextes dans lesquels une activité organisée à la bibliothèque mène à un rapprochement interpersonnel ou interculturel (ou à l'inverse, à un repli) ;
- Comprendre les dynamiques d'interaction en fonction de la catégorisation qui est faite de l'Autre ;

Nous souhaitons par ailleurs être particulièrement attentive à la multitude de facteurs qui participent à définir les conditions de la rencontre interculturelle afin de repenser cette rencontre en dehors de la seule dimension culturelle. Il s'agit par-là de prendre du recul vis-à-vis d'une analyse où la culture, quand bien même entendue dans son sens large et anthropologique, risquerait d'évincer des éléments tout aussi pertinents, tels que les rapports de pouvoir, le cadre institutionnel, la situation socio-

économique, les facteurs psychologiques ou encore la méconnaissance du système (Laboratoire de recherche en relations interculturelles [LABRRI], 2013).

1.2.3. Pertinence pour la recherche en communication

À Montréal, les études axées sur les enjeux du pluralisme se concentrent majoritairement sur le milieu communautaire, les écoles, les services de santé, etc. Plus sensible aux dynamiques sociales, une branche de recherche en sociologie urbaine s'intéresse davantage à la diversité ethnoculturelle dans les quartiers, laquelle fait l'objet d'un intérêt croissant ces dernières années (Leloup et Germain, 2012). Ainsi Annick Germain (Germain et *al.*, 1995, Germain et Blanc, 1998, Leloup et Germain, 2012) s'intéresse aux dynamiques sociales et interethniques à l'échelle des quartiers, notamment dans les lieux publics et associatifs. En 1998, elle a notamment dressé, avec Bernadette Blanc, des portraits monographiques de sept quartiers montréalais afin d'en dégager les « caractéristiques particulières de la vie publique et des formes que prend la cohabitation interethnique dans les lieux publics » (Germain et Blanc, 1998, p.145). Leurs recherches ont notamment permis de dégager des « modes de cohabitation entre populations d'origines ethnoculturelles différentes dans les espaces publics des quartiers » (Germain et Blanc, 1998, p.151); parmi ces modes, les formes de coprésence assorties d'une faible reconnaissance et d'un maintien des distances semblent dominer. Par ailleurs, les auteures dénotent une forte segmentation ethnique autant des relations sociales que des organismes communautaires. Au final, leurs conclusions concernant la multiethnicité dans les quartiers permettent de « relativiser les discours catastrophistes sur les relations interethniques » (p.154) sans toutefois nier les tensions. Néanmoins, les chercheuses n'abordent ni les formes d'hostilité ni de rapprochement.

Ainsi, si ces travaux s'avèrent particulièrement intéressants à prendre en compte dans le cadre de notre recherche, autant pour leur actualité que pour leurs sensibilités aux dynamiques de quartier, il apparaît que l'interculturel n'y fasse l'objet d'aucune attention, si ce n'est à travers l'étude de la « cohabitation interethnique ». En outre, la bibliothèque n'y a pas encore fait l'objet d'une attention soutenue¹⁵, ne faisant pas partie de la sélection des lieux publics qu'elles ont étudiés, à savoir les « parcs, places, ruelles, cafés, centres commerciaux, stations de métro » (Germain et Blanc, 1998, p.145).

Considérant que l'interculturel n'est pas une évidence ni un état de fait dans une société pluraliste, la question de sa manifestation reste selon nous à explorer. C'est ce que nous nous proposons d'étudier à travers un regard communicationnel, en mobilisant conjointement les concepts et les portées concrètes de l'interculturel, de l'interaction et de la différence, dans l'espace de la bibliothèque. Il s'agit ainsi de plonger au cœur des interactions pour voir comment au travers de la communication – ou de la non-communication – se construisent des espaces où l'interculturel peut émerger et où la perception des différences est amenée à évoluer. Au moyen d'un travail ethnographique, il nous sera possible d'envisager les attitudes, les paroles ou les regards échangés ou évités qui sont autant de comportements communicationnels qui peuvent nous éclairer, à une échelle très fine, sur les ressorts de la cohabitation et du vivre-ensemble. Lors d'entrevues, nous pourrions nous pencher davantage sur les perceptions, les représentations et les catégorisations qui caractérisent le discours des répondants. En sus de nous intéresser à un lieu peu étudié en général, voire pas étudié sous le prisme de la communication, nous pensons que notre recherche doit pouvoir documenter, au plus près des réalités quotidiennes des individus, des dynamiques qui ont davantage été étudiées au niveau social jusque-là.

¹⁵ Annick Germain déclarait en 2012, dans un article du Devoir (Porter, 2012), mener des recherches qui se focalisent notamment sur les bibliothèques, lesquelles ne sont pas encore accessibles au moment de la rédaction de ce mémoire.

CHAPITRE 2

CADRE THÉORIQUE

Si le dialogue interculturel est une notion largement utilisée par les institutions, autant internationales que québécoises (Endres 2010), elle demeure principalement de l'ordre de l'abstraction et de l'idéalisation (Bârlea, 2008). Par ailleurs, dans de nombreuses études en communication interculturelle, la « rencontre des cultures » convoque l'idée d'une différence culturelle perçue comme obstacle, *a priori* problématique (Xu, 2013), à gérer et à négocier pour aboutir au rapprochement. Face à ces deux tendances, ne doit-on pas interroger la différence culturelle, au-delà de son potentiel d'enrichissement mutuel ou de son aspect problématique ? Nous croyons qu'une réflexion permettant de dépasser une vision idéaliste de la rencontre interculturelle, de même que son versant « interventionniste » qui pose la différence culturelle comme obstacle à la communication, est bienvenue.

Sur la base des objectifs présentés plus haut, cette recherche invite à puiser dans la quotidienneté et le vécu des individus pour explorer les conditions d'émergence d'un rapprochement interculturel et le rôle qu'y joue la différence. Aussi, si nous considérons que la communication interpersonnelle en contexte pluraliste ne peut s'étudier en dehors de l'interaction, nous estimons que cette dernière doit nous permettre d'envisager la labilité des frontières de la différence culturelle (Juteau, 2004) plutôt que la rencontre de différences préexistantes.

L'attention sera portée sur la ville de Montréal, souvent qualifiée de « cosmopolite », « multiculturelle » ou même « interculturelle », et plus précisément sur le terrain d'une bibliothèque publique montréalaise où des individus issus d'horizons divers sont amenés à se côtoyer. Cependant, la coprésence ne se concrétisant pas toujours par une rencontre, nous nous pencherons sur les dynamiques d'interaction qui naissent dans des situations où le pluralisme constitue une expérience quotidienne. Dans cette entreprise, une approche subjectiviste, interactionniste et situationnelle peut nous permettre d'étudier les interactions en contexte pluraliste, qui relèvent à la fois d'une relation située, non prévisible et non déterminée par des différences, des identités et des appartenances structurantes, et qui ne négligent pas non plus l'importance du contexte et des rapports de pouvoir à l'œuvre, dépassant souvent les individus mais pourtant opérants dans la contingence d'un rapprochement sur les plans interpersonnel et interculturel.

Ainsi, dans ce chapitre, nous souhaitons poser le cadre théorique qui nous permettra d'appréhender notre objet d'étude. Dans une première partie, nous nous proposons en premier lieu de donner un aperçu des différentes postures théoriques qui prédominent ou ont prédominé dans le champ de l'interculturel et de la communication interculturelle avant d'identifier certaines limites que nous prévoyons, dans un deuxième temps, de dépasser en précisant notre approche vis-à-vis de la culture. En troisième lieu, nous introduirons les trois concepts clés qui jalonneront cette recherche, à savoir l'interculturel, l'interaction et la différence. À partir de pistes à approfondir, nous entamerons une deuxième partie dans laquelle il nous apparaît nécessaire d'interroger le concept de différence pour passer d'une conception objectiviste vers une conception constructiviste prenant racine dans les relations sociales. Enfin, la troisième partie sera l'occasion de plonger au cœur des interactions

en contexte pluraliste pour explorer les processus d'ouverture ou de repli vis-à-vis d'un Autre perçu comme différent.

2.1. Étudier la communication interculturelle : postures, limites et pistes de réflexion

2.1.1. La communication interculturelle

2.1.1.1. Aperçu du champ de l'interculturel

Autant dans les « pays d'immigration » que dans les « pays avec immigration » (Stoiciu, 2008), la présence et l'intégration de l' « étranger », ainsi que les échanges culturels ont intéressé les chercheurs dont l'objet d'étude allait désormais émerger sur le terrain des relations sociales. Gina Stoiciu (2011) identifie trois piliers autour desquels se sont structurées les recherches à propos de l'Autre, de sa culture et du contact avec lui : l'immigration, les relations internationales et le management. Études ethniques, études culturalistes et études interculturalistes se développent ainsi, avec pour principal point d'ancrage la différence culturelle et les défis qu'elle pose.

Le champ de recherche en interculturel, lui, s'est structuré autour de trois grandes thématiques (Cohen-Emérique, 2011, p.ii), les deux premières ayant largement dominé le champ : l' « étude de la diversité culturelle », la « recherche sur les contacts entre cultures » et les « processus d'interactions entre individus et groupes relevant de différents enracinements culturels ». La recherche en communication interculturelle, quant à elle, coïncide avec l'introduction de « la culture » dans les théories de la communication. Edward T. Hall, considéré comme le père fondateur des théories de la communication interculturelle, porte son attention, dans les années 1950, sur les contacts entre « porteurs de cultures différentes » et les problèmes de

communication, essentiellement interpersonnelle, qui en découlent. Dans cette lignée fonctionnaliste, une longue tradition en communication interculturelle consiste à identifier les schémas de communication propres à chaque « culture » dans une approche comparative, et à analyser l'influence de la culture sur les conduites humaines. L'hypothèse sous-jacente repose sur l'idée que la compréhension des caractéristiques culturelles des interactants permettrait de réduire l'incertitude et les barrières à la communication (Xu, 2013).

Le champ de l'interculturel prend également une tournure sociale thérapeutique¹⁶ « centrée sur la résolution de 'problèmes' sur les terrains d'intervention sociale » (Stoiciu, 2011, p.55). Dans cette perspective, la pédagogie et l'éducation interculturelle permettent d'appréhender les « chocs de cultures » et les enjeux pratiques que suppose la rencontre des différences (Camilleri et Cohen-Emérique, 1989). En travail social, l'intervention interculturelle, inspirée de Cohen-Emérique, est largement recommandée afin d'offrir une aide adaptée à l'Autre par l'anticipation et l'adaptation à ses différences. De même, le management interculturel a rencontré – et rencontre toujours aujourd'hui – un succès considérable, documenté par de nombreuses recherches en la matière (Hofstede, 1994 ; Trompenaars et Hampden-Turner, 2003). En communication interculturelle, sont envisagées tantôt la variabilité culturelle pour expliquer les différences dans la communication selon les cultures¹⁷ (Hofstede, 1980, 1991, 2001 ; Ting-Toomey, 1988 ; Kim, 1993, 1995), tantôt l'influence des normes et des valeurs culturelles sur la façon dont les membres d'une culture vont gérer des situations de conflit (Ting-Toomey, 1985, 2005, Arcand,

¹⁶ Notamment dans ses développements français qui auront une importante résonnance particulièrement au Québec (Legault et Rachédi, 2008)

¹⁷ Dans ces « theories of cultural variability in communication » (telles qu'identifiées dans Guykunst, 2005), des variables comme individualisme-collectivisme ou masculinité-féminité fournissent un cadre explicatif pour comprendre les similarités et les différences culturelles à l'œuvre dans la communication (p.8).

2006), mais aussi la formation à la communication interculturelle (Applegate and Snyder, 1988) dans la mesure où, selon ces derniers auteurs, « culture defines the logic of communication » (p.59), ou encore les compétences interculturelles comme outil d'intervention pour les praticiens « passeurs » entre les cultures (Demorgon et Lipiansky, 1999).

2.1.1.2. Des limites

De ces différentes traditions de recherche que nous venons d'exposer, nous croyons qu'il est nécessaire de dégager trois principales limites quant à la façon dont y est abordée la différence culturelle. D'une part, celle-ci est abordée tantôt comme un problème, tantôt comme un levier, l'un et l'autre permettant de justifier la nécessité d'une prise en charge ; d'autre part, elle tend à être présentée comme un donné et n'est par conséquent pas remise en cause ; enfin, le fait d'étudier l'interculturel à partir de différences tenues pour acquises participe à une culturalisation de la vie sociale.

La différence est posée comme problème dès lors qu'elle est appréhendée, comme la qualifie Verbunt (2011, p.136), comme une « source de tensions », mais aussi d'incompréhension. Posant les choses ainsi, la différence semble déclencher d'emblée le besoin d'être prise en charge et catalysée pour réduire les barrières à la communication et la transformer en valeur positive. Dès lors, cette approche fonctionnaliste fait appel à des intervenants qui, une fois formés à l'interculturel, deviennent des passeurs de culture, ou encore à des gestionnaires d'entreprises capables de faire fructifier les différences culturelles de ses travailleurs. Tenter d'apporter des solutions aux problèmes que pose la différence empêche, de fait, de questionner la différence elle-même – telle qu'elle est perçue ou anticipée – mais

implique aussi de réduire un problème de communication à la seule variable culturelle.

Martiniello (2011/1997) dénonce cette tendance à adopter en première grille de lecture celle de la culture, comme si celle-ci structurait l'ensemble des comportements et des choix. La « culturalisation à outrance de la vie sociale » (p.117), qu'il identifie comme une dérive, tend à concentrer l'attention sur les aspects identifiés comme culturels et par conséquent à évacuer les questions d'ordre économique, social ou systémique. Par ailleurs, observant de plus en plus des processus d'hybridation et de construction de syncrétismes, Martiniello (2011/1997, p.112) affirme qu'il est « hautement problématique d'évaluer la différence ou la distance culturelle entre les individus et les groupes » dans la mesure où la différence même est évolutive.

Ces trois considérations, que nous posons comme limites, semblent appeler un nouvel éclairage capable de mettre en perspective la différence culturelle. En prenant le contre-pied des fonctionnalistes, une approche poststructuraliste¹⁸ nous donnera l'opportunité d'adopter « a critical perspective where intercultural communication is critiqued in relation to questions of power, political discourse, construction of « the other » and so forth » (Jensen, 2004, p.83). C'est dans cette optique que nous souhaitons présenter notre conception de la culture avant de proposer un arrimage entre les concepts d'interculturel, d'interaction et de différence qui peut nous permettre d'éviter les écueils identifiés ci-dessus.

¹⁸ Jensen (2004) distingue deux traditions de recherche en communication interculturelle : l'approche fonctionnaliste et poststructuraliste. La première constitue le paradigme dominant et correspond aux approches présentées dans la section 1.1.1. de ce chapitre, où la culture est essentiellement identifiée comme barrière à la communication. La seconde offre une perspective critique en interrogeant les catégorisations, en complexifiant notamment le concept de culture et en insérant les questions de rapports de pouvoir.

2.1.2. Culture et culture en interaction

Avant de nous aventurer dans l'interculturel, il nous apparaît primordial de revenir rapidement sur le concept de culture - qui transporte une infinité d'acceptions et d'ambiguïtés – dans la mesure où il hante celui d'*interculturel*. Parler de « culture » ne doit pas nous mener sur un terrain culturaliste, déjà rejeté plus haut, qui consiste à attribuer des caractéristiques spécifiques à des « cultures ». Si ce concept a d'abord émergé en réaction aux théories naturalisantes des comportements humains, pour évoluer vers une définition descriptive sous la plume des ethnologues (Cuche, 2010/1996, p.17), il a par la suite connu un approfondissement théorique dans l'anthropologie américaine qui, intéressée par l'immigration et les relations interethniques, développe une « interrogation systématique sur les différences culturelles et sur les contacts entre les cultures » (p.34). Pour nous éloigner de la question des variations culturelles, nous tenterons ici de dégager une conception de la culture qui nous permette de penser non pas du contenu mais du mouvement.

S'il s'agit d'un concept éminemment complexe en sciences humaines et sociales, la culture est aussi « a ubiquitous and banal feature of everyday description » (Titley, 2004, p.10). Nos observations préliminaires permettent d'ailleurs de constater que le terme « culture » est largement employé dans le contexte pluraliste de la bibliothèque, pour faire référence aux diverses origines et appartenances culturelles de personnes qui fréquentent ce lieu. Nous tenons à considérer les termes et les notions tels qu'ils sont mobilisés par nos répondants sur le terrain, quand bien même notre approche différerait de la leur.

Ayant affaire à des personnes d'origines nationale ou culturelle différentes, nous ne pouvons nier que la culture est liée dans ce cas aux notions de territoire, de pays, de langue, d'histoire, d'héritage, de mode de vie, de systèmes de représentations, etc. Toutefois, théoriquement, il demeure problématique de camper sur des positions

statiques et réductrices de la culture, souvent mobilisées dans le discours public, dans le sens commun mais également dans les approches fonctionnalistes pour parler de l'Autre :

as the primary source of ascribed identity it [culture] marginalises intersections of gender, class, sexuality and the realities of multiple identities and allegiances, and as political rhetoric it subjects these identities to reductive visions of belonging, entitlement and equality. (Titley, 2004, p.9)

S'éloigner d'une telle conception réductrice de la culture permet d'abord de laisser la voie libre à la résistance, la marginalité ou encore la multiplicité au sein d'un ensemble identifié comme une « culture ». Ensuite, et surtout, il s'agit aussi de reconnaître que la « culture » est en mouvement dès lors que les représentations collectives sont portées par des individus en interaction avec des Autres, des systèmes et des mondes divers. L'assignation à une culture constitue alors une tentative « to over-determine the position of the individual » (Titley, 2004, p.13).

Ainsi, plutôt que d'appréhender des individus comme appartenant à une culture déterminée, nous préférons adopter la notion de « culture in interaction » développée par Eliasoph et Lichterman (2003), laquelle doit nous permettre de regarder comment la « culture » - au sens de « collective representations » (p.736) - est mobilisée par les acteurs dans leurs interactions et dans des contextes particuliers. Cela évite d'identifier un individu comme représentant d'une culture mais de regarder plutôt comment il mobilise des éléments culturels, reconnaissant ainsi sa capacité à les modeler à sa façon, à les négocier ou y résister (Hall, 1997). En ce sens, Eliasoph et Lichterman – comme Hall – insistent sur le fait que « the same symbol or collective representation can take on different meanings in different contexts » et que les individus « make those meanings in relation to each other as they perceive each other. » (2003, p.736). Aussi devient-il plus enrichissant, dans une perspective communicationnelle, de regarder comment évolue le sens (« meanings ») dans

l'interaction et selon les contextes. Dans l'approche développée par Eliasoph et Lichterman, il ne s'agit plus de saisir la culture selon une logique qui lui serait propre, mais de replacer les individus au centre, comme acteurs capables de l'interpréter, de lui donner des significations diverses, de la façonner et de l'adapter aux contextes :

The point is not that collective representations are meaningless in themselves, but that a focus on "culture in interaction" helps us understand how the same widely shared symbols, stories, vocabularies, or codes make different meanings in different settings. (Eliasoph et Lichterman, 2003, p.782)

Dans cette perspective, la culture est moins l'objet de l'attention que ne l'est l'interaction dans la mesure où la culture y devient « a process », et non plus « a set of things » (Hall, 1997, p.2). Penser la culture de cette façon nous permet de la garder en toile de fond tout au long de notre étude sans pour autant lui accorder un rôle déterminant.

2.1.3. Arrimer l'interculturel, l'interaction et la différence

Nos questions de recherche soulèvent des enjeux au cœur desquels se rencontrent trois principaux concepts : l'interculturel, l'interaction et la différence. Le fil conducteur qui les lie les uns aux autres peut se résumer ainsi : il s'agit de puiser au cœur de l'interaction pour voir comment se construisent des espaces où l'interculturel peut émerger et où la perception des différences est amenée à évoluer.

Commençons par l'interaction, que nous ne pouvons aborder ici sans nous appuyer sur les travaux de Goffman. Puisque nous prévoyons d'étudier les relations dans un contexte particulier où les usagers d'une bibliothèque se cotoient, il va s'agir, bien évidemment de se pencher notamment sur les interactions en face-à-face, lesquelles ont été l'objet d'une attention toute particulière chez Goffman. La richesse et la

finesse de la microanalyse goffmanienne vont nous être précieuses dans la mesure où il a pensé l'interaction autant à travers la rencontre qu'à travers l'inattention civile (1963). En effet, dans un chapitre intitulé « Face engagement », Goffman (1963) présente deux situations d'interaction : *unfocused interaction* et *focused interaction*. La première, *unfocused interaction*, désigne une situation de coprésence n'impliquant pas d'engagement, quand la seconde, *focused interaction* suppose une activité mutuelle. Dans le premier cas, s'il y a courtoisie, celle-ci ne s'accompagne pas de reconnaissance de l'Autre : Goffman nomme ce traitement de l'Autre, *civil inattention* ou inattention civile. Toutefois, la coprésence peut glisser vers une rencontre, *encounter* ou *face engagement* lorsque les participants s'engagent dans une activité mutuelle verbale ou non verbale. L'un des participants ouvre la voie par un mouvement initial, qui peut – ou non – trouver écho : de ce fait, la rencontre peut être rompue si l'autre n'envoie pas de signe en retour. Aussi, la rencontre implique-t-elle que la définition de la situation soit partagée par les interactants, « involving a degree of mutual considerateness, sympathy, and a muting of opinion differences » (Goffman, 1963, p.96). Ces concepts élaborés par Goffman peuvent nous être d'une grande utilité pour appréhender les dynamiques relationnelles en contexte pluraliste. En effet cela nous permettra d'appréhender autant les rencontres interculturelles – renvoyant aux *focused interactions* – que les situations de mise à distance de l'Autre où le processus menant à la rencontre n'est pas engagé – les *unfocused interactions*.

Pour dépasser cette microanalyse, nous assumons avec Cefaï (2011)

que la situation n'est pas toute dans l'ici et maintenant de la co-présence, mais qu'elle comprend la totalité des renvois de sens qui constituent les contextes d'expérience qui nous font vivre avec les choses et les gens, ici et maintenant, de telle ou telle manière, dans telle ou telle perspective. La situation s'articule projectivement vers des ailleurs, des avant et des après. (p.549)

C'est dans cette optique que seront envisagées les situations qui se dérouleront sous

nos yeux : en tenant compte de tous ces « renvois de sens » évocateurs d'expériences. Pour cela, nous emprunterons à Adballah-Pretceille (1986) les dimensions subjective, interactionniste et situationnelle pour aborder l'interculturel en ce qu'il mobilise les univers des interactants, les éléments relationnels ainsi que les contextes plus larges dans lesquels il s'inscrit.¹⁹

Précisons à présent notre façon d'envisager l'interculturel. Pour éloigner le spectre du culturalisme, et parce que nous remettons en cause une grille de lecture qui ne soit que culturelle – bien qu'entendue au sens large – nous pensons qu'il est bon de se déplacer, comme nous invite à le faire Verbunt (2011), du *culturel* vers l'*inter*. Ainsi pouvons-nous accorder un intérêt particulier non seulement aux processus de construction de cet *inter* - qui nous renvoie par ailleurs à l'interaction en tant qu'elle ouvre, dans certains cas, une rencontre (*focused interaction*) – mais aussi à ce qui y circule en termes de représentations et de catégorisations.

Le rapprochement interculturel, tel que nous voulons en observer l'émergence, se joue ainsi avant tout dans l'interaction en face-à-face qui, au sens de Berger et Luckmann (1967) constitue l'expérience la plus « pleine » de l'Autre (p.29). Les interactants y sont appréhendés à travers le prisme de schémas de typification réciproques qui entrent alors dans un processus de négociation continu (p.31). Si les auteurs précisent que cette expérience est une occasion d'éloigner les typifications anonymes, il semblerait qu'elle permette alors de déconstruire les stéréotypes et les généralisations qui président à la représentation de l'Autre lorsque celui-ci est appréhendé de façon médiée ou médiatisée. Appliquées aux différences culturelles, ces typifications peuvent devenir problématiques lorsqu'elles servent la stigmatisation de l'Autre et son assignation à une culture donnée, fixe et figée.

¹⁹ Ces trois dimensions seront développées plus longuement dans la section 3.2 de ce chapitre.

Afin de saisir les conditions d'émergence d'un rapprochement interculturel, nous croyons, à l'instar de Marie-Antoinette Hily (2001, p.1), qu'il est nécessaire d'étudier « comment les frontières sociales sont marquées, alors que la substance culturelle peut varier et même changer ». En conséquence, elle ajoute que « l'interculturel ne peut s'étudier en dehors des cadres de relations sociales et que l'analyse est [...] de l'ordre de l'interaction entre individus » (p.2).

À la lumière de ces considérations, nous posons l'interculturel comme un espace qui s'ouvre dans le cadre d'un dépassement des frontières culturelles érigées pour marquer une différence et qu'il s'agit d'analyser à l'aune de l'interaction qui le fait naître, ici et maintenant.

La différence y apparaît ainsi comme concept crucial, que nous associons d'emblée à la frontière dans le sens où elles fonctionnent ensemble dans un même mouvement. En effet, Hall (2007, p.232) invite à voir que « les frontières de la différence sont repositionnées en permanence par rapport aux différents points de référence ». Ce faisant, l'auteur insiste sur la nécessité de considérer la position d'énonciation pour appréhender la différence. Cette position qui fait que nous parlons ou que nous sommes parlés, suppose que les identités sont avant tout des positionnements qui interviennent dans un contexte, un lieu et une histoire spécifiques. Au sens de Hall, « la différence importe » dans la mesure où elle sert à positionner les individus les uns par rapport aux autres. Ainsi, elle est le fruit d'un processus d'altérisation et n'a de sens qu'en regard de celui qui la définit.

Dès lors, il est intéressant de se pencher sur la perception de la différence culturelle dans le cadre d'une rencontre interculturelle. Les différents acteurs ont tendance à développer des « cultural presuppositions » les uns envers les autres, lesquelles renvoient « to knowledge, experience, feelings and opinions we hold with respect to categories of people that we do not regard as members of the cultural communities

that we identify ourselves with » (Jensen dans Titley, 2004, p.86). S'inspirant de Gadamer, l'idée de « cultural presuppositions » implique que les interprétations et les représentations que l'on se fait d'autrui se basent sur une connaissance qui peut être autant superficielle et partielle que rigide et figée. McAll, *et al.* (1997) ont tenté de déterminer le rôle de la différence culturelle dans l'interaction entre des intervenants et une clientèle multiethnique. À l'issue de leur analyse, ils ont pu noter qu'en situation d'interaction prolongée et face à un certain niveau de complexité de l'intervention, les intervenants sont davantage susceptibles de mobiliser des facteurs tels que les conditions socio-économiques, les rapports de pouvoir impliquant groupes minoritaires et majoritaires, les conditions de vie ou encore l'insertion dans des réseaux. Cette complexification de l'Autre à travers l'interaction tend ainsi à estomper la valeur explicative de la différence culturelle, bien que celle-ci reparaisse « dans le cadre d'une mise à distance entre des populations bien établies et d'autres qui sont tenues en marge de la société. » (McAll *et al.*, 2001, p.48). Ces études, qui témoignent d'un changement de rapport à la différence dans l'interaction, ne doivent pas nous faire tirer des conclusions hâtives mais bien plutôt nous orienter vers une conception dynamique de la différence.

2.2. Le concept de différence dans la rencontre avec l'Autre

2.2.1. De la différence culturelle à la gestion de la diversité

Dans les limites présentées plus haut, nous avons exposé la tendance à voir dans la différence culturelle une source de complication pour la communication, laquelle vient justifier la nécessité d'un geste à poser, destiné à réguler les effets de la rencontre des différences. En ce sens, Xu (2013, p.380) écrit : « the difference-as-problem approach reflects a worldview that linguistic and cultural differences can be

reduced to a communication problem, which can be managed by applying appropriate and effective communication tools. » Dans ce contexte, l'approche interculturelle est ainsi souvent mobilisée comme moyen d'harmonisation, de réduction des conflits et d'une meilleure efficacité de la communication entre cultures ou entre individus porteurs de cultures différentes. Les différences culturelles ont été traitées, dans la littérature, tantôt comme source de conflits, tantôt comme participant à un enrichissement mutuel dans l'idée d'une célébration de la diversité culturelle. Il est possible d'identifier deux principales approches vis-à-vis de la différence : défensive et adaptative (Blasco, 2004 ; Kramsch, 2002). La première vise à éliminer cette source de problème au nom de l'efficacité de la communication, quand la deuxième appelle une régulation qui viendrait éviter le conflit grâce à une harmonisation des comportements. Dans les deux cas cependant, une prise en charge est préconisée dans la mesure où la différence ne serait bénéfique que si elle est bien encadrée et régulée.

Ces considérations ont donné naissance à une abondante littérature portant sur la gestion de la diversité, laquelle s'invite dans toutes les sphères de la société, opérant ainsi un virage managérial. Ainsi peut-on identifier de nombreuses études sur le sujet : la gestion de la diversité dans les organisations (Dessler, Starke et Cyr, 2003), dans les entreprises (Comlan, 2006 ; Arcand et Dupuis, 2007), dans les écoles (Toussaint et Réjean, 1995) ou dans les pratiques municipales (Germain *et al.*, 2003 ;), la prévention des conflits liés à la diversité (Arcand, 2006), les enjeux posés par la diversification des ressources humaines (David-McNeil, 1992 ; Gosselin et Chouat, 1992) ou encore la gestion comme outil pour « communiquer plus efficacement avec les diverses cultures du monde » (Aoun, 2004).

Par ailleurs, cette notion de gestion de la diversité s'est également largement imposée dans le discours institutionnel, jusqu'à devenir la solution privilégiée pour faire face à la diversification des populations. Le défi posé par celle-ci s'illustre pleinement dans

cet énoncé du Conseil de l'Europe (2012) qui soutient que, désormais, les villes « devront donc être capables de gérer et de valoriser leur diversité culturelle afin de stimuler la créativité et l'innovation et, ainsi, assurer leur prospérité économique et améliorer leur qualité de vie ».

Dès lors, sous l'égide de l'ouverture à l'Autre et de la valorisation de la diversité, cette dernière devient une ressource, un objet malléable et manipulable dont les nouveaux « gestionnaires » vont se charger de maximiser la valeur (Hage, 2000/1998). Sous cette notion de gestion repose l'idée d'une « diversité productive », pour reprendre l'expression de Hage, laquelle doit pouvoir enrichir la « société d'accueil ». Ainsi, par opposition aux artisans légitimes de cette gestion, la diversité culturelle tend à renvoyer à un Autre dont la spécificité culturelle serait prédominante : cet Autre qui est identifié comme porteur de la diversité. Juteau (1999, p.182) note alors cette dichotomie qui s'instaure entre un groupe majoritaire incarnant la norme, et des groupes minoritaires porteurs de particularismes et d'exotisme.

Dans cette vision fonctionnelle de la diversité, le tournant gestionnaire s'illustre également sous l'angle des politiques étatiques. En effet, l'État entend encadrer et gérer la diversité à travers le choix d'un modèle d'intégration (républicanisme en France, multiculturalisme au Canada et en Australie, interculturalisme au Québec), l'instauration d'une politique de reconnaissance (Taylor, 2009/1992) et de droit à la différence ou encore la mise en avant d'une identité nationale structurée par la langue (le « fait français » au Québec, le bilinguisme au Canada), etc. Dès lors, il s'agit avant tout de *s'adapter* à la « diversité ethnoculturelle » qui caractérise le nouveau visage des sociétés démocratiques.

2.2.2. La différence, au cœur des relations sociales

2.2.2.1. La construction de la différence signifiante

Étudier la rencontre interculturelle comporte le risque de l'appréhender comme un moment où les différences culturelles se font face ; en d'autres termes, de supposer – parfois de façon implicite – que les différences entre les protagonistes préexistent au moment de la rencontre et sont la cause de l'incompréhension potentielle qui en découle. Dès lors, réduire un problème de communication à la présence d'une différence élude la mise en perspective de la différence elle-même.

Autant parmi ceux qui se préoccupent de ses effets diviseurs que parmi ceux qui en célèbrent la richesse, la différence n'apparaît jamais remise en question (Juteau, 2003, p.257) : « difference and differences are [...] conceived as givens, equipped with a logic of their own, a dynamism located within the object itself ». Pour Danielle Juteau, l'analyse de la différence se doit d'être remplacée par celle de la construction de la différence. L'auteure développe une épistémologie de la frontière conçue comme mouvante, fluctuante, et dont l'établissement « repos[e] sur des relations sociales qui rendent opérantes des différences culturelles à partir desquelles se mobilisent des acteurs sociaux » (Juteau, 1999, p.179). Elle pose ainsi le caractère socialement construit des frontières mais aussi les deux faces, internes et externes, qui y sont associées.

Dans le même sens, Massey et Sanchez (2010) fournissent un cadre théorique complémentaire qui reprend cette idée de « boundary-brokering » comme « a two-way process of boundary negotiation » (p.13). Adoptant une approche matérialiste, les deux auteurs conçoivent cette frontière comme le résultat d'une négociation qui peut l'amener à se brouiller comme à se raviver, et par conséquent, à faciliter ou

inhiber l'interaction et à reconfigurer les catégories sociales (p.13). Le processus de cadrage (« framing ») qui est à l'œuvre consiste en un marquage des différences qui passe autant par l'assignation que par l'auto-définition, lesquelles sont toujours en interaction (Barth, 1969). Massey et Sanchez ajoutent (2010, p.15) : « in their interactions, they [people] broker intergroup boundaries and through this process of brokering extract meaning to construct and modify identity on an ongoing basis ». C'est sur cette base que l'interaction apparaît être un lieu de négociation au sein duquel, dépendamment du contexte et des interlocuteurs, les différences sont mouvantes, modelées.

Dans cette perspective, la frontière culturelle en elle-même devient plus pertinente à analyser que le contenu culturel - « cultural stuff » - (Barth, 1969), non seulement pour les dynamiques que ses construction et reconstruction permanentes provoquent mais également parce que le contenu culturel que l'on chercherait à identifier est proprement insaisissable. De même, Martiniello (2011/1997, p.111) souligne l'évolution permanente des frontières séparant les groupes culturels, qui deviennent ainsi mouvantes et floues. Aussi, il ajoute qu' « au fil du temps, des éléments disparaissent de chaque culture, d'autres y sont incorporés à la suite des divers contacts avec des mondes perçus comme différents », tout en insistant sur l'importance du rôle des individus dans ces processus de (re)construction.

Cependant, si Barth, comme Martiniello, permettent d'envisager la dimension relationnelle et évolutive des identités et de la culture, l'accent qui est mis sur l'agentivité des individus comporte un risque : celui de masquer les rapports de pouvoir qui nous rappellent que les individus ne sont pas égaux dans la différence. De fait, la défense de la différence et du droit à la différence, que ce soit par ceux qui la revendiquent pour eux-mêmes ou pour autrui, comporte des écueils que Dominique Perrot (1987, p.7-8) nous invite à éviter : « celui de conférer à la différence, à la

spécificité, un contenu fixe, de la ranger dans un catalogue de « traits culturels » ; « celui de défendre des différences sous lesquelles se cachent des inégalités flagrantes » et « celui de décréter du dehors ce que devrait être l'identité différentielle d'une société », c'est-à-dire qui pose des différences en regard d'une identité de référence.

S'il ne s'agit en aucun cas de nier l'existence des différences culturelles et l'importance de leur reconnaissance, il importe cependant de ne pas réduire l'Autre à sa différence, parce qu'elle est elle-même évolutive et parce qu'elle est le fruit de relations sociales qui s'inscrivent dans des rapports de pouvoir. Ces approches nous permettent alors d'envisager non plus la communication interculturelle à travers les différences culturelles qu'elle met en présence mais plutôt la mouvance de ces différences au cœur de la communication interculturelle. C'est en cela qu'un rapprochement interculturel doit pouvoir être appréhendé à l'aune des dynamiques d'évolution et de négociation.

Aussi devient-il intéressant d'intégrer à notre analyse deux repositionnements qui semblent aller de pair : celui que nous venons d'exposer, des différences objectives vers la représentation des différences au cœur des relations sociales et, dans la section prochaine, du pluralisme entendu comme projet politique à un pluralisme ancré dans la quotidienneté des individus. L'articulation des deux réaffirme d'autant plus l'élan qui nous pousse vers une démarche ethnographique, pour se rapprocher des dynamiques qui animent la ville.

2.2.2.2. Le pluralisme comme condition de vie

Afin d'opérer ce repositionnement, nous mobilisons Danielle Juteau qui, dans sa tentative visant à revisiter le concept de pluralisme, rappelle qu'il est essentiel de

différencier les dimensions empiriques et les dimensions normatives du pluralisme (2003, p.251). Optant pour les premières, la sociologue défend une position selon laquelle le pluralisme culturel n'est pas un donné mais qu'il prend racine dans les relations sociales et se construit au travers de la constitution de frontières internes et externes (2003, p.257). À l'instar de Berghe (1967) et Schermerhorn (1970), Juteau rejette une conception « which reduces pluralism to the presence of multiple associations and organizations, whose divergent interests engender crosscutting allegiances and provide stability ». Pour Berghe (1967, p.67), il s'agit là d'une tradition « fonctionnelle », au sein de laquelle le pluralisme représente « une condition essentielle à l'existence d'un régime de démocratie libérale » produisant la cohésion, l'intégration ou la solidarité sociale. Or il semblerait, selon ces auteurs, que cette perspective confonde la différenciation fonctionnelle et la différenciation structurelle. Comme nous l'avons vu plus haut, c'est le fait de prendre pour acquise la différence qui permet à une conception fonctionnelle du pluralisme de se structurer. À l'inverse, le fait de considérer le processus par lequel la différence devient signifiante à l'intérieur des relations sociales permet de concevoir le pluralisme comme étant profondément ancré dans une dynamique relationnelle et situationnelle.

C'est dans cette optique que le pluralisme s'invite, à la lumière de ce que propose Valérie Amiraux (2011, p.1), non plus seulement comme « horizon normatif » ni comme « projet politique » mais comme « condition de vie ». Selon elle, le pluralisme s'impose aux individus comme une « épreuve » de la vie quotidienne. Ainsi, l'« expérience du pluralisme » est entendue « as day-to-day constraint of being with others, and not only as a taken-for-granted diversity or normative aspirations » (Amiraux et Araya-Moreno, 2014, à paraître). Ayant posé le pluralisme ainsi, ce cadre théorique nous permet de développer, au sein de notre recherche, une épistémologie en même temps qu'une méthodologie profondément ancrées dans la quotidienneté et le vécu des individus pour observer leurs façons de faire

l' « expérience du pluralisme » dans leur vie quotidienne, et de faire sens de la différence, autant objective que subjective²⁰. Ce n'est qu'à partir de là qu'il nous semble possible d'entamer une étude de l'interculturel.

S'opposant aux théories positivistes et s'inscrivant dans la lignée d'Abdallah-Preteceille (1989) qui considérait déjà, à la fin des années 1980, le pluralisme culturel comme caractéristique des « nouvelles conditions de socialisation » (p.166), nous lui emprunterons sa conception de l'interculturel (1986) qu'elle départit de sa tradition culturaliste pour lui préférer trois nouvelles perspectives épistémologiques : subjectiviste, interactionniste et situationnelle (1986). La combinaison de ces trois dimensions, sur lesquelles nous reviendrons plus bas, nous permettra d'envisager notre terrain ethnographique dotée d'un regard sensible à la fois à la perception des acteurs, à la relation, ainsi qu'aux contextes et aux rapports de pouvoir qui les traversent.

2.3. Interaction en contexte pluraliste : de la coprésence à la rencontre interculturelle

Le cadre que nous avons posé nous amène tout naturellement à nous intéresser aux milieux de vie où le pluralisme est, de fait, à l'œuvre afin d'observer comment il est vécu au quotidien.

²⁰ Berghe note cette distinction : « il importe de mesurer non seulement les différences culturelles et sociales qui existent *objectivement* entre des collectivités, mais également la perception *subjective* de ces différences. » (1967, p.76)

2.3.1. L'interculturel comme processus émergent

La proposition suivante représente pour nous un point de départ nécessaire à notre recherche : toute société pluraliste n'est pas nécessairement interculturelle malgré le rejet officiel de l'assimilationnisme et de la ségrégation. De même, avancer que la globalisation accélère l'interaction entre les peuples et les individus nous apparaît être un énoncé quelque peu rapide et réducteur pour rendre compte fidèlement des dynamiques sociales. En effet, on a tôt fait de mobiliser l'exemple d'un individu qui, dans son propre pays, est confronté aux traditions culturelles de d'autres populations : un canadien mange des sushis japonais ou des burritos mexicains, écoute de la musique africaine et regarde des émissions de télévision américaines. Ce serait là une preuve de métissage interculturel sous l'effet de la globalisation. Or peut-on en conclure que ce métissage est le résultat d'un échange réel entre individus de « cultures » différentes ? De quel interculturel parle-t-on lorsque ce que l'on connaît de l'Autre se résume à des produits culturels – par ailleurs souvent porteurs de stéréotypes, à des traits caractéristiques figés dans le temps et dans l'espace ?

Il semble opportun, dès lors, de mettre en perspective le concept d'interculturalité et du rapport qu'il entretient avec l'interculturel. L'interculturalité est considérée par certains comme un état de fait dans une société pluraliste, soit une « situation de coprésence culturelle entre individus ou groupes » (Hsab et Stoiciu, 2011, p.10) ; d'autres y voient également, au-delà de la seule coprésence, les notions d'interaction et de contact (Emongo et White, 2014). Gilles Verbunt (2011, p.133) propose une nuance intéressante qui soutient que la coprésence ne conduit pas automatiquement à un échange, à une interculturalité accomplie. Il distingue ainsi « l'interculturalité factuelle, non voulue et non réfléchie » de « l'interculturalité volontaire » qu'il

nomme « interculturel²¹ ». La première renvoie principalement au contexte de vie des individus dans une société pluraliste, contexte dans lequel l'expérience de l'Autre se décline à différents niveaux : immédiate, médiée ou médiatisée. Mais l'ouverture à l'Autre reste limitée, suspendue, potentielle. Dès lors il semble juste de considérer l'interculturel comme émergence, à la fois contingente et à construire continuellement.

Verbunt (2011, p.132) pose également une distinction au sujet de l'interculturel, que nous mettrons ensuite en perspective à la lueur des travaux de Goffman. Verbunt décrit donc (2011, p.132) un processus qui, « à moins de s'arrêter en chemin, [passe] d'un interculturel potentiel [...] à un interculturel accompli ». Le premier renvoie à l'idée que l'on se fait de « l'étranger » et de sa culture alors que le second suppose un engagement avec l'Autre, impliquant communication et lien affectif. Ainsi, l'Autre peut être gardé à distance comme il peut aussi prendre place dans une rencontre concrète : ce sont précisément les conditions de ce passage qui nous intéressent. Cette conception semble faire écho, dans une certaine mesure, aux situations d'interactions que décrit Goffman (1963) et qui ont été présentées plus haut. En effet, il est possible de voir dans la coprésence – associée à la *unfocused interaction* – un interculturel potentiel dans la mesure où l'Autre n'est encore défini qu'à travers une différence anticipée ; de même la rencontre – dont fait état la *focused interaction* – apparaît comme un moment où peut s'ouvrir un espace qui laisse place à un interculturel accompli.

Aussi, si l'interculturel représente un espace qui s'ouvre dans le moment présent de l'interaction, il reste fragile, et parfois même, ne se manifestera jamais. S'il est important, selon nous, de s'intéresser à ces moments précis où il émerge, nous

²¹ L'adjectif utilisé pour désigner ce concept permet de mettre en relief le processus auquel il renvoie – et non pas un état (Verbunt, 2011, p.133).

croyons qu'il peut être d'autant plus constructif d'explorer également le revers de la médaille, à savoir les situations dans lesquelles il échoue à émerger ou à perdurer. C'est cette contingence qui nous amène à vouloir porter notre attention sur la différence culturelle telle qu'elle est perçue, anticipée ou déconstruite par les acteurs, pour tenter de saisir le rôle qu'elle joue dans l'émergence ou non d'un espace interculturel.

2.3.2. L'interaction à l'œuvre, entre ponts et ruptures vis-à-vis de l'Autre

Une étude portant sur des situations de coprésence où l'interculturel n'est encore que potentiel peut nous amener sur deux terrains : celui des ponts franchis et celui des frontières érigées, à une échelle très locale. D'une part, cette étude peut nous permettre d'explorer les dynamiques d'ouverture à l'Autre qui émergent dans des contextes et dans des cadres particuliers, sous l'impulsion d'une relation unique à travers laquelle les individus produisent du sens. D'autre part, elle nous éclairera sur les frontières que les individus ne brisent pas, sans se focaliser sur les différences culturelles objectivées comme barrières mais davantage sur la perception de ces différences.

Reprenant la conception de l'interculturel selon Abdallah-Pretceille (1986), nous envisagerons les perspectives subjectiviste, interactionniste et situationnelle qui fournissent des clés pour comprendre la rencontre ou la perception de l'Autre, c'est-à-dire l'interculturel accompli et l'interculturel potentiel, que nous avons abordé plus haut.

La perspective subjectiviste met en lumière l'appropriation d'une ou de plusieurs « cultures » par les individus, qui sont amenés à les modifier, les nuancer et les intérioriser pour faire siens certains éléments. Cohen-Emérique (2011) insiste ainsi

sur le fait qu'une rencontre ne met pas en présence des cultures face à face, mais une « culture subjective [...] confrontée à une autre culture subjective portée par d'autres individus » (p.iv). Cette perspective nous prémunit contre la tendance à la catégorisation et à la simplification des identités en jeu, en même temps qu'elle appelle à la reconnaissance du fait que « tout acte [...] s'inscrit dans un réseau d'intersubjectivités » (Abdallah-Pretceille, 1986, p.31). Ainsi, la rencontre interculturelle désigne, au-delà même des individus, la rencontre de deux univers constitués du bagage que chaque individu transporte avec lui, et qui porte la trace de ses expériences, de son histoire, de ses origines – le « stock de connaissances » défini par Schütz (1987, p.105).

La perspective interactionniste, elle, « redéfinit la différence, non comme une donnée naturelle, ni comme un fait objectif à caractère statistique et érigé de façon absolue, mais comme un rapport dynamique entre deux identités » (Abdallah-Pretceille, 1986, p.32). Aussi se déplace-t-on, dans cette analyse, du *culturel* vers l'*inter* (Verbunt, 2011), afin d'accentuer l'aspect unique de la relation. Kaiban Xu (2013) va plus loin encore lorsqu'il affirme que « intercultural understanding through dialogue suggests that through communication people create meanings that did not exist before the interaction » (p.386-387). Au-delà même de la somme de deux individus en présence, la relation serait basée, selon Martin et Nakayama (2010, p.66) sur la logique du « soku », une notion très répandue dans certains pays de l'Est qui signifie « not-one, not-two ». Cette perspective permet d'envisager les caractères dynamique et mouvant des rencontres, loin de la conception d'une rencontre de « cultures ». Il sera alors intéressant d'explorer, comme le suggère Marie-Antoinette Hily (2001) dans quelle mesure la dimension relationnelle de l'interculturel participe au processus de changement, d'évolution et de dépassement des frontières culturelles érigées pour marquer la différence.

Enfin, la perspective situationnelle doit nous permettre de mettre en lumière les influences extérieures à la relation en elle-même. Dans l'idée de Knoblauch (2001), il s'agit de garder à l'esprit l'interdépendance des deux « sphères de contextes », à savoir le « 'outer' social structural context » et le « 'inner' context », jugés indissociables. Abdallah-Pretceille (1986, p.32) rappelle l'influence du temps, du lieu et de son histoire, de l'économique et du politique sur le bagage que les individus transportent avec eux et qui les influence. Les hiérarchies et les rapports de domination qui ont marqué l'histoire, mais aussi les discours politiques et médiatiques, ont ainsi une résonance sur les représentations individuelles et collectives, lesquelles se retrouvent opérantes lors du contact avec Autrui. De plus, la position des uns vis-à-vis des autres, leur différence de statut, de contrôle de la situation, leur degré de familiarité avec le lieu, la légitimité présumée de leur présence, etc. sont autant de facteurs qui font intervenir « des jeux de pouvoir et des niveaux de valorisation différents entre les protagonistes » (Cohen-Emérique, 2011, p.v). Dès lors, il importe d'être attentif à ces données, souvent invisibles, mais qui peuvent transparaître dans les discours des acteurs eux-mêmes, et s'avérer révélatrices de certaines attitudes.

Pour clôturer ce chapitre, il nous apparaît essentiel de préciser que l'interculturel ne désigne pas exclusivement l'harmonie et le consensus, bien qu'il soit souvent présenté de façon idéalisée. S'intéresser au dialogue interculturel requiert de prendre certaines précautions quant à son usage et à sa conception, mais aussi à l'éthique qu'on lui attribue. Si personne, *a priori*, n'est contre le dialogue, encore s'agit-il d'en poser les bases mais également de le doter d'une consistance directement puisée dans la pratique. Aussi doit-on se méfier d'une trop grande idéalisation de cette notion, portant une importante charge normative.

Le Livre Blanc sur le dialogue interculturel énonce la vision que le Conseil de l'Europe a développée vis-à-vis de cette notion : « a process that comprises an open

and respectful exchange of views between individuals and groups with different ethnic, cultural, religious and linguistic backgrounds and heritage, on the basis of mutual understanding and respect » (p.23). La définition se poursuit sur la capacité du dialogue interculturel à encourager l'égalité, la dignité humaine et le sens d'un but commun, en plus de développer une meilleure compréhension de la diversité des visions du monde et des pratiques. Voici donc posé sur une feuille un concept très abstrait, un idéal à atteindre dans une vision égalitariste qui semble, d'une part gommer les inégalités de fait alors même que celles-ci biaisent d'emblée les termes du dialogue, et d'autre part évacue les aspects plus conflictuels de l'interculturel et les risques qu'il comporte.

Deetz et Simpson (2004) nous mettent en garde vis-à-vis de ce terme « dialogue » dans son acception communément partagée et accrocheuse : celui-ci évoque une « 'coming together on common ground' perspective », laquelle privilégie souvent, de fait, la vision d'un groupe qui est en position dominante. À la lecture du Livre blanc proposé par le Conseil de l'Europe (2008), cette tendance du groupe dominant à occuper le centre du « terrain d'entente », décrite par les deux auteurs, s'illustre pleinement : l'objectif n'est pas de co-construire en tenant compte, équitablement, des différents points de vue mais bien d'amener un « eux » à assimiler les valeurs d'un « nous », sous couvert d'universalité. En effet, il y est précisé que (2008, p.24) :

dialogue with those who are ready to take part in dialogue but do not – or do not fully – share « our » values may be the starting point of longer process of interaction, at the end of which an agreement on the significance and practical implementation of the values of human rights, democracy and the rule of law may very well be reached.

Les aspects idéologique et normatif qui sous-tendent cet énoncé démontrent le besoin profond de réinsuffler une éthique du dialogue, seule condition de l'authenticité d'un dialogue interculturel qui soit réellement *inter*, et non pas réapproprié par un groupe plus qu'un autre.

CHAPITRE 3

MÉTHODOLOGIE

Ce chapitre nous donne l'occasion de fixer les contours de notre recherche selon des considérations autant épistémologiques que méthodologiques. Nous commencerons par inscrire notre étude dans une tradition de recherche d'abord qualitative, et plus particulièrement ethnographique. Après avoir présenté notre approche, nous justifierons ces choix au regard de leur pertinence pour traiter notre objet de recherche. Nous poursuivrons avec l'exposition des outils sélectionnés pour mener à bien la collecte de données, la présentation des sujets participants que nous ciblons et les procédés d'analyse utilisés. Enfin, quelques remarques concernant d'éventuels écueils permettront de conclure ce travail méthodologique.

3.1. Étude de cas et recherche qualitative

L'étude du cas d'une bibliothèque publique installée dans un arrondissement multiculturel et qui reçoit des publics très diversifiés nous donne l'occasion d'ancrer nos concepts dans un contexte précis, soit celui d'un espace où les enjeux de la rencontre interculturelle s'observent au quotidien. Dans la continuité des objectifs visés (cf 2.2.), nous souhaitons développer un savoir situé sur l'interculturel qui soit alimenté autant par le terrain que par la théorie, le premier interrogeant l'autre, et inversement. L'enjeu est ainsi de rapprocher l'essence de la réalité sociale et l'intérêt

des sciences sociales, entendus au sens de Noschis et Caprona (dans la postface de Schutz, 1987). Selon eux, la première « réside dans l'interaction entre individus, dans ce qui arrive et dans ce qui est ressenti par les acteurs dans la réalité au moment même de l'action » (p.245) ; quant au second, il cherche à « retracer le sens que des activités sociales prennent pour les acteurs eux-mêmes ».

C'est dans cette perspective que nous avons choisi une immersion au cœur de la bibliothèque de Viguerie, de son quotidien, de ses activités et des allers-venus de tous les usagers qui s'y croisent. L'idée consiste en une étude *in situ* destinée à saisir les dynamiques interculturelles autant à travers notre regard de chercheure qu'à travers le vécu de différents acteurs qui côtoient ou travaillent à la bibliothèque. Cette proximité du terrain et des problématiques rencontrées par des individus concernés au premier chef par le vivre-ensemble dans leurs interactions quotidiennes doit pouvoir documenter et donner corps à la notion de rencontre interculturelle. En effet, si les discours, qu'ils soient politiques ou académiques, sont riches d'enseignements vis-à-vis des façons d'appréhender l'Autre, rien ne vaut l'infiltration concrète au cœur des dynamiques interculturelles qui animent Montréal.

Aussi, c'est tout naturellement que nous optons pour la méthodologie de recherche qualitative dans la mesure où c'est une volonté de comprendre, d'analyser et de documenter qui nous anime. Notre problématique est ancrée dans les pratiques quotidiennes et dans le vécu des acteurs en présence ; c'est pourquoi le choix d'une recherche qualitative consiste d'une part à se tenir au plus proche de la réalité des acteurs et d'autre part à embrasser toute la complexité du terrain. Pour ce faire, nous adoptons une démarche inductive qui implique l'ouverture vis-à-vis de l'imprévu, de l'impensé et de la nouveauté.

À ce sujet, la « ficelle » proposée par Becker qui consiste à « laisser le cas définir le concept » (2002, p.201) doit nous servir de ligne directrice. En effet, elle nous

prémunit contre la tendance à laisser de côté ce qui ne rentrerait pas dans le cadre prédéfini mais qui est assurément « toujours là, [continuant] à opérer dans la situation que nous étudions et [influant] très certainement sur les phénomènes que nous cherchons à comprendre » (Becker, 2002, p.201.). Ainsi sensibilisée par Becker, nous souhaitons rester ouverte et disposée à remettre en cause nos propres propositions, analyses et interprétations, considérant que dans tous les cas, c'est toujours le terrain qui a le dernier mot.

3.2. Approche et méthodologie ethnographiques

Propice à l'étude des relations, des contextes et des dynamiques, la recherche ethnographique nous apparaît des plus pertinentes pour appréhender notre étude de cas. Nous croyons qu'elle est à même d'enrichir et de complexifier notre lecture des processus à l'œuvre dans une rencontre interculturelle. Beaud et Weber (2010/1997, p.7) la résumant clairement en quelques lignes : « L'ethnographie, grâce à l'immersion de l'enquêteur dans le milieu enquêté, restitue les visions d'en bas plus variées qu'on ne le croit ; elle permet le croisement de divers points de vue sur l'objet, éclaire la complexité des pratiques, en révèle l'épaisseur. »

Par ailleurs, la vocation de l'ethnographie, à l'origine, est de rendre à ceux qui n'ont pas la parole une occasion d'être entendus (Beaud et Weber, 2010/1997, p.7) : autrement dit de mettre de l'avant des problématiques qui touchent des franges de populations peu représentées. Dans le cas qui nous intéresse, la profusion d'énoncés concernant la gestion de la diversité, thème éminemment récurrent, contraste avec les relatifs silences ou absences de tribunes réservées à celles et ceux qui sont désignés comme faisant partie de la diversité (l'Autre). Si l'ambition ici n'est pas d'offrir une réelle tribune d'expression, du moins souhaitons-nous aborder le vivre-ensemble à

partir, notamment, d'un vécu qui est propre à nos répondantes²², parmi lesquelles la majorité est issue de l'immigration et arbore des origines culturelles diverses.

Il ne s'agira pas d'analyser la rencontre interculturelle en termes d'explications culturelles, puisque nous excluons d'emblée la possibilité de saisir et de figer des identités, des cultures ou des différences, pour préférer la multiplicité, l'hétérogénéité et le changement. L'ethnographie, s'adaptant à cette caractéristique post-moderne de la fragmentation et de l'hétérogénéité, rejette ainsi les présupposés sur lesquelles elle a longtemps reposé, tels que « the assumptions of identity, uniformity, universal explanations, fixed centres, accepted authority, and order » (Bredin, 1993). Ainsi, nous embrassons la conception proposée par Fabian (1983) et reprise par Bredin (1993), qu'il décrit comme « an ethnographic praxis that accepts the co-production of cultural meanings through dialogue and communication ». L'ethnographie est, en ce sens, un moment de dialogue au cours duquel émerge un ensemble de significations propre à la relation établie sur le terrain, entre les différents protagonistes, leurs histoires et leurs positions sociales. En communication interculturelle, accepter l'intersubjectivité qui préside à l'émergence de la connaissance du chercheur, en tant qu'acteur culturel lui aussi, invite à repenser la culture à travers ses dimensions relationnelle, conjoncturelle et processuelle (Bredin, 1993), et rejeter *de facto* un modèle rigide de la culture qui fixe des identités et des appartenances.

Ces considérations épistémologiques rejoignent également notre cadrage théorique relatif à l'interculturel, défini dans un chapitre précédent comme un espace où la différence culturelle est mise à l'épreuve dans l'interaction, par les diverses subjectivités, de même que par les contextes dans lesquels elle s'insère.

²² Il s'avère que les personnes avec lesquelles nous avons mené les entrevues sont toutes des femmes. Le profil des répondantes sera détaillé dans la section 3.2. de ce chapitre.

Si nous mobilisons l'ethnographie, c'est donc d'abord comme épistémologie – ce qui nous a permis de mener la réflexion de l'origine de la connaissance sur notre objet d'étude – mais également comme méthodologie, laquelle va fournir un cadre à notre travail de terrain. Nous emprunterons donc les outils qui lui sont propres.

3.3. Collecte et analyse des données

3.3.1. Outils de recueil des données

Le principal outil de l'ethnographe demeure l'observation : c'est elle qui, d'une certaine manière, « défriche » le terrain et permet d'identifier des situations clés. Quant aux entretiens, ils en constituent le complément (Beaud et Weber, 2010/1997). C'est donc à ces deux instruments d'investigation que nous avons eu recours sur le terrain. Le croisement et l'alternance de ces deux outils nous a servi d'une part à obtenir des types de données différents, susceptibles de parfaire le portrait d'une situation, et d'autre part à valider ou infirmer certaines informations préalablement recueillies. Cela a été complété, en amont et au court de l'étude de terrain, par des recherches documentaires nécessaires à une meilleure connaissance et appréhension de notre objet d'étude.

À travers le recours à ces trois outils d'investigation, nous faisons le choix de procéder par triangulation, laquelle est particulièrement recommandée dans le cas d'une recherche qualitative. La multiplication des sources de données doit nous permettre d'envisager et d'entrevoir des aspects différents de notre objet d'étude et, ce faisant, d'assurer la validité de notre recherche tout en atténuant les risques d'incohérence ou d'inconsistance.

3.3.1.1. L'observation

Durant deux mois, nous nous sommes immergée dans le quotidien de la bibliothèque afin de nous familiariser avec son fonctionnement, ses services et les différents profils de ses usagers mais surtout, afin de mener un travail d'observation à l'occasion des différentes activités organisées par la bibliothèque. Nous avons ainsi pris part aux onze types d'activités différentes qui se sont déroulées au cours de cette période (soit dix-huit séances d'une durée de 1h30 à 3h) et avons passé plusieurs heures dans le café – vitré – installé au centre de la bibliothèque afin d'adopter le regard d'un usager quelconque.

Tout au long de notre travail de terrain, nous avons procédé à des observations qui nous ont permis de devenir le témoin d'une situation sans forcément y prendre part de façon active. En effet, nous avons souhaité mener une observation non-participante afin de ne pas altérer, par nos interventions, les interactions et les échanges qui se produisent au sein de la bibliothèque, et plus particulièrement au cours des activités. De ce fait, notre présence, qui s'est faite relativement discrète, a permis d'être proche des acteurs « while they are responding to what life does to them » et de prendre en note « their minor grunts and groans as they respond to their situation », pour reprendre les termes d'Erving Goffman (1989, p.125). En effet, il s'agit d'aiguiser notre regard vis-à-vis des détails, et de s'intéresser autant à la communication verbale que non verbale et paraverbale, d'autant plus dans une situation où la différence de langue peut amener sur d'autres terrains que la parole.

En vue d'une « observation totale » au sens de Beaud et Weber (2010/1997), les cérémonies (ou événements) représentent des « condensés de relations qui offrent ensemble les trois niveaux d'observables : sous l'événement, les interactions ; en toile de fond, le lieu et les objets » (p.148). Notre attention s'est ainsi portée sur chacun de ces niveaux, en prenant soin également de toujours les penser en interrelation.

Dans cette optique et plus concrètement, notre volonté première était de porter notre attention sur la façon dont se manifestent les différences culturelles au cours des interactions ; comment les uns et les autres les évoquent, y réagissent et en font sens ; quelle place prennent-elles dans les échanges, selon les contextes, les acteurs en présence et les activités ; quelles sont les identités mises de l'avant, autant par autodéfinition que par assignation, et parmi elles, lesquelles sont susceptibles de favoriser un rapprochement, interculturel ou interpersonnel, ou à l'inverse, de provoquer un malaise.

La tenue d'un journal de bord tout au long de l'étude nous a permis de « consigner les événements observés ou partagés et [d']accumuler ainsi des matériaux pour analyser les pratiques, les discours et les positions des enquêtés » (Weber, 2009). Au-delà de la retranscription de faits, cette prise de notes s'est avérée tout autant essentielle pour la consignation de nos impressions, intuitions et autres pistes de recherche émergeant du terrain.

L'observation nous a finalement donné l'occasion de nous forger une opinion distanciée, profitant du regard extérieur qui est le nôtre pour appréhender une situation avec recul, libérée des dires de nos répondantes.

3.3.1.2. Entretiens ethnographiques

Comme mentionné plus haut, les entretiens interviennent dans notre étude dans le but de compléter le travail d'observation, puisqu'ils se basent sur les observations préalables et guident les observations futures. En outre, les propos de nos répondantes nous donnent accès à un contenu nouveau : (une partie de) leur vécu, leurs perceptions, mais aussi l'histoire et les contextes plus larges dans lesquels elles s'inscrivent. La particularité et la richesse des entretiens ethnographiques tiennent du

fait qu' « ils ne sont pas « isolés », ni autonomisés de la situation d'enquête » (Beaud et Weber, 2010/1997, p.155). Ils permettent ainsi de recueillir les points de vue de nos répondantes, tout en situant ces dernières dans leurs milieux d'interconnaissance et dans des contextes locaux et historiques.

Ainsi, des entretiens semi-dirigés ont été menés avec huit répondantes²³, afin d'aborder avec elles leur vécu relatif aux activités auxquelles elles participent à la bibliothèque, leur perception des autres participantes ainsi que des intervenants et des relations qu'ils entretiennent entre eux. En les interrogeant très largement sur leur fréquentation des activités, leur motivation à venir, les liens développés avec les participants ou encore les événements marquants vécus à la bibliothèque, nous espérons être en mesure de dégager ce qui peut, au sens des répondantes, constituer des obstacles ou, au contraire, des opportunités de rapprochement interculturel. Ayant été observatrice durant les activités, il nous a été possible de rebondir également sur des situations que nous jugions pertinentes d'approfondir à travers le regard des participantes. Si les entretiens étaient, en partant, semi-dirigés, nous nous sommes laissée une marge de manœuvre importante afin d'exploiter toutes les avenues ouvertes lors de nos discussions.

S'ils sont d'une grande utilité, il importe de tenir compte toutefois de l'aspect cérémonieux des entretiens : aussi y'a-t-il nécessairement mise en scène. À ce propos, Becker nous met en garde vis-à-vis du risque qu'il y a à accorder trop de crédit aux réponses de nos répondantes : « leurs récits et comptes rendus ne peuvent être pris pour argent comptant » car ceux-ci peuvent être, pour plusieurs raisons, « sensiblement différent[s] de ce que l'on aurait pu constater si l'on avait été témoin de [l']événement [en question] » (Becker, 2002, p.165-166). Ces considérations nous confortent ainsi dans notre choix d'allier observations et entretiens, permettant la

²³ Le choix du nombre et du profil des répondantes est explicité dans la section 3.2.

mise en perspective des différents types de données recueillies.

3.3.1.3. Recherche documentaire

De façon transversale et tout au long du processus de recherche, nous avons également procédé à des recherches documentaires destinées à compléter, contextualiser, approfondir ou enrichir notre enquête de terrain. Pour ce faire, divers documents tirés de différents supports ont été mobilisés, tels que des articles de journaux, des études statistiques, des sites internet ou encore des rapports d'études commandés par le gouvernement, etc. De plus, la documentation interne de la bibliothèque – dépliants, site web, statistiques, etc. – a été recueillie et consultée afin de nous familiariser avec les discours et les pratiques qui ont cours au sein de la bibliothèque. Le recours à ces informations nous ont permis à la fois de prendre de la distance vis-à-vis du terrain et d'accorder toute leur importance aux contextes plus larges dans lesquels s'ancre notre problématique.

3.3.2. Échantillon et informateurs de la recherche

Dans l'esprit de la démarche ethnographique que nous adoptons, nous avons fait le choix, dans un premier temps, de laisser le terrain parler pour lui-même. En d'autres termes, il aurait été contradictoire de circonscrire d'emblée nos voies d'exploration alors même que le terrain est censé nous guider. Aussi avons-nous refusé de procéder à une sélection rigide et anticipée des répondants, considérant que tout événement est susceptible d'ouvrir de nouvelles voies à creuser, auxquelles il importe de rester ouverte. C'est dans cette perspective qu'a été envisagé le début de notre enquête au sein de la bibliothèque. Par la suite, le choix des personnes à interroger s'est établi à

mesure que l'enquête avançait et que nos observations ou que les personnes observées ouvraient de nouvelles brèches à investir.

Si nous cherchions une représentativité quelconque, ce serait uniquement par la couverture complète du milieu observé. Or, à défaut de pouvoir « tout voir » et dans la nécessité de faire des choix au gré des « alliances » nouées sur le terrain (Beaud et Weber, 2010/1997, p.156), nous avons du moins tenté de parvenir à une vision globale, sans prétendre à l'exhaustivité. Ainsi, les huit personnes interrogées ont été sélectionnées autant parmi les employés que parmi les usagers, à la seule condition qu'elles participent aux activités organisées par la bibliothèque – en tant qu'animatrice ou simple participante. Leur origine ethnoculturelle n'était un critère que dans la mesure où nous avions besoin d'un échantillon représentatif du milieu qui est lui-même diversifié – autant en termes de pays d'origine, de statut socio-économique et d'âge.

Finalement, parmi nos huit répondantes sont représentées des minorités visibles et ethniques, des immigrantes de première génération et de plus ou moins longue date, une québécoise née de parents immigrants ou encore une québécoise d'origine canadienne-française. À cet égard, nous regrettons le déséquilibre – qui constitue selon nous une limite à notre échantillon – entre une majorité de personnes immigrantes et une minorité de personnes d'origine québécoise. Cela s'explique notamment par le fait que nous avons tenu à garantir le libre choix de toutes les personnes sollicitées quant à leur participation aux entretiens, et à prendre en compte l'intérêt, les disponibilités ou encore les réticences exprimés. Une deuxième limite concerne la langue utilisée au cours des entretiens qui peut, à certains égards, avoir été source de complications pour nos répondantes dont ce n'était pas la langue maternelle, notamment en termes de précision des idées énoncées ou de finesse de la compréhension. Finalement, il importe également de signaler que la totalité de nos répondantes étaient des femmes, non pas par choix mais parce qu'il s'avère que,

autant parmi les participants aux activités que parmi le personnel de la bibliothèque, la présence d'hommes est très faible voire inexistante. Si cette absence est notoire, nous ne la considérons pas comme une limite à notre recherche dans la mesure où elle reflète la réalité de la bibliothèque à laquelle sont confrontés les usagers.

Enfin, la relation complémentaire entre entretiens et observation nous a donné l'occasion de pouvoir mieux cibler notre échantillon de répondantes, et ce, grâce à la richesse des observations réalisées lors des activités. En outre, la phase d'observation nous a permis d'évoluer au contact de nombreux usagers et de tirer de leurs échanges des données pertinentes et essentielles.

3.3.3. Procédés d'analyse et d'interprétation des données

La démarche ethnographique a ceci de particulier que la qualité de l'analyse dépend avant tout de la qualité descriptive, les deux opérant dans un même mouvement. Une bonne ethnographie appelle une description dense, laquelle « inclut toujours déjà des éléments de narration, d'explication ou d'interprétation » (Cefaï, 2011, p.551). Aussi, loin de n'être que de simples retranscriptions de données incapables de prendre de la hauteur vis-à-vis de leurs objets – auxquelles ses détracteurs les ont souvent réduites –, les descriptions supposent un travail préalable de distanciation et sont déjà des « épreuves théoriques » :

Parfois, la description se distancie d'elle-même et l'ethnographe introduit des considérations analytiques, historiques ou écologiques, qui permettent de mettre en perspective telle scène ou telle intrigue. Mais ces moments de rupture doivent être contrôlés et réfléchis, pour éviter de plaquer des modèles de prêt à penser sur des données ou de forcer des matériaux dans des formes déjà faites. Tout le problème de la description est de garder « un pied dans l'abstrait et l'autre dans l'empirique ». (Cefaï, 2011, p.551)

Cette approche nous a guidée autant dans notre appréhension du terrain qu'au moment de la mise en ordre de nos données. Soucieuse de laisser le sens émerger du terrain, tout en demeurant réflexive à chaque étape, nous avons eu l'occasion de constater ce que Berger et Gayet-Viaud (2011, p.15) expriment en ces termes :

À mesure que le processus d'enquête avance, et que l'expérience de l'enquêteur s'accroît, quelque chose se dessine, par sédimentation et recoupements : une (re)définition de situations, une organisation du sens, l'apparition de motifs. (...) À mesure que les choses avancent, les éléments prennent forme et sens, la compréhension de ce qui se passe, et de ce qui s'est passé jusque-là, fonctionnent ensemble.

Plus concrètement, nous avons classé nos données sur la base de ce qui, dans les propos de nos répondantes ou dans nos observations, renvoyait :

- à leurs appartenances respectives, autant en termes de « culture » que de religion, de langue, de classe, de genre, etc. : celles qui sont mises de l'avant et à quelles fins, les pratiques qui y sont associées, leur façon de les vivre ou encore de se rapporter à celles des autres ;
- à leur perception des autres participants ainsi que des intervenants, notamment les catégorisations à partir desquelles ils sont appréhendés ;
- à d'éventuels incidents ayant eu lieu à la bibliothèque et impliquant une différence, de quelque nature que ce soit ;
- aux relations entretenues entre les employés, les usagers et les participants des activités de la bibliothèque ;
- aux façons d'interagir des différents acteurs en présence : distance, proximité, attention, indifférence, implication, etc. ;
- au contexte de la bibliothèque : organisation des activités, motifs de fréquentation du lieu, etc.

C'est donc à partir de ces « motifs » et de ce sens, construits au fil de l'enquête, que nous avons identifié et dégagé des traits saillants organisés autour de nos trois concepts clés (interaction, différence, interculturel), tout en tentant de rendre justice aux énoncés de nos répondantes, considérant que « la description la plus juste possible est un moment incontournable de l'analyse » (Berger et Gayet-Viaud, 2011, p.23).

3.4. Remarques et limites méthodologiques

Avant de conclure, nous souhaitons émettre deux remarques et limites relatives à notre enquête, dans le but de poser un regard aguerri sur l'ensemble.

La première, d'ordre méthodologique, concerne l'aspect problématique de notre présence comme chercheure observatrice²⁴. Celle-ci pose d'emblée la question de l'authenticité des comportements et des propos des enquêtés, en même temps qu'elle est indispensable à la tenue de notre recherche. Aussi avons-nous conscience que notre qualité de chercheure peut déranger et amener à biaiser les données récoltées dès lors que les acteurs en viennent à ajuster leurs attitudes ou leurs propos sous l'effet de notre regard. C'est pourquoi nous avons introduit notre sujet de recherche aux participants seulement de façon superficielle afin de limiter chez eux l'autocensure ou les réticences à évoquer certaines thématiques.

La seconde, elle, réfère à une problématique davantage épistémologique, relative à bon nombre de recherches, notamment qualitatives. C'est Bredin (1993) qui l'évoque selon nous le mieux lorsqu'il déclare : « Ethnographies also contain significant absences and silences. They are constructed both by what they say and how they say

²⁴ Bien que nous ayons fait le choix d'une observation non-participante, nous nous sommes toutefois présentée comme chercheure au début des activités, la plupart du temps lors des tours de table qui étaient relativement systématiques.

it, and by what they do not say and why not ». Ainsi, s'il faut accepter de renoncer à l'exhaustivité, il importe d'admettre également que l'enquête est le fruit d'une construction qui nous est propre, orientée par notre sensibilité et notre regard. Le tout est de rester cohérente de bout en bout et de s'imposer une éthique de recherche sans faille. Consciente de la rigueur et de la richesse qu'impose et dont recèle l'ethnographie, c'est en chercheuse avertie mais non moins à l'abri de certains écueils que nous nous sommes lancée dans cette aventure.

CHAPITRE 4

PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

« People may go to the library looking mainly for information, but they find each other there. » (Putnam, 2004, p.49)

Ce chapitre entend plonger le lecteur au cœur de notre terrain et lui donner à voir les résultats saillants qui en ont émergé. Par souci de clarté mais aussi afin d'illustrer la spécificité en même temps que la complémentarité des deux outils de recueils de données utilisés, nous présenterons nos résultats en deux temps : ceux que l'observation et ceux que les entrevues nous ont permis de dégager. Toutefois, cette répartition ne rend pas compte de la chronologie que nous avons suivie, dans la mesure où l'observation a certes constitué une première étape mais s'est poursuivie entre et au-delà des différentes entrevues menées. Chacune de ces deux sous-parties est organisée autour des trois concepts clés qui sont au cœur de ce mémoire soit celui d'interaction, de différence et d'interculturel. Ces derniers ne seront pas ici davantage explicités (ce qui a été fait dans le chapitre 3) mais constituent les pivots permettant de structurer nos résultats et d'illustrer les points de focale qui ont été les nôtres sur le terrain.

Quelques informations doivent tout de même être exposées dès à présent pour poser le contexte du milieu observé, notamment concernant le profil des usagers et les activités qui s'y déroulent. D'après les données statistiques fournies par la

bibliothèque de Viguerie, celle-ci enregistrait 294 530 visites et comptait 28 248 abonnés actifs en 2013, ce dernier chiffre représentant environ 38% de la population de Viguerie. Parmi ces abonnés, la majorité est constituée de femmes (56.4%) contre 43.6% d'hommes. En matière de langues parlées, 75% déclarent parler le français et 25% l'anglais. Aucune donnée ne mentionne d'autres langues non officielles. Les observations ainsi que les entrevues qui ont été menées nous apprennent toutefois que certains nouveaux arrivants fréquentent la bibliothèque alors qu'ils ne parlent encore ni le français ni l'anglais mais uniquement leur langue maternelle. La diversité linguistique qu'on retrouve au sein de l'équipe d'employés de la bibliothèque est alors vécue comme un atout pour accompagner ces personnes au tout début de leur processus d'adaptation. Il n'y a par ailleurs aucune donnée permettant d'identifier la proportion d'immigrants ou de personnes faisant partie d'une minorité visible ou ethnique. En termes de catégories d'âge, les aînés sont les moins représentés (9% des abonnés), suivis par les jeunes (26%), alors que les adultes constituent la majorité des abonnés (65%).

Constatant que « les activités et programmes offerts par les Bibliothèques de Montréal sont généralement assez peu connus » (Ville de Montréal, 2013, p.39), le réseau des bibliothèques publiques a cherché, ces dernières années, à consolider son rôle de « milieu de vie » (p.6), notamment en offrant des activités diversifiées pour différents types de publics. Ces orientations ont donné lieu, à Viguerie, à l'organisation de plus en plus fréquente d'activités et d'événements au sein de la bibliothèque, mais aussi par exemple à l'apparition d'un café où il est possible de manger et de parler à haute voix. Des activités sont offertes sur une base régulière pour les enfants mais aussi pour les adultes, auxquelles s'ajoutent des formations et des événements familiaux plus ponctuels. Le programme *Agent de liaison*²⁵ propose

²⁵ Mis en place en 2009 à la bibliothèque de Viguerie, ce programme a été développé par a été développé par la Direction de la diversité sociale en collaboration avec la Direction associée des bibliothèques de la Ville, dans le cadre d'une entente administrative entre la Ville de Montréal et le

également, en parallèle de la programmation « régulière » des activités dont les cibles sont principalement les nouveaux arrivants et les immigrants.

Pour avoir droit aux activités organisées à la bibliothèque, les participants doivent être abonnés. D'après nos observations, les personnes qui participent aux différentes activités de la bibliothèque sont majoritairement des femmes²⁶. Nous nous concentrons ici sur les activités pour adultes que nous avons eu l'occasion d'observer, lesquelles sont structurées d'une part autour de la programmation régulière de la bibliothèque et d'autre part autour du programme *Agent de liaison*. La première, ouverte à tous, propose des activités en français – et une en anglais – qui concernent essentiellement la lecture, la découverte des collections et la formation informatique. Les activités prises en charge dans le cadre du programme *Agent de liaison*, dont le public cible est plus spécifique, proposent des ateliers liés à l'apprentissage du français, à la découverte du quartier et de la bibliothèque ou à la familiarisation avec la société d'accueil, en plus de cafés thématiques et littéraires.

4.1. Résultats de l'observation

4.1.1. Interaction

Les observations effectuées au sein de la bibliothèque, tantôt dans le hall, tantôt dans la zone de lecture ou le café, nous ont permis de constater le peu d'interactions qui

ministère de l'Immigration et des Communautés culturelles. Il est également décliné dans trois autres bibliothèques de Montréal, permettant l'embauche d'un agent de liaison dédié à sa mise en œuvre. Les agents de liaison ont pour mission de « rejoindre les non-usagers des bibliothèques municipales, en ciblant plus particulièrement les nouveaux arrivants ». (Ville de Montréal, 2011). C'est ainsi dans ce cadre que sont organisées des activités visant spécifiquement les immigrants dans l'optique d'une intégration à la bibliothèque, au quartier et plus largement, au Québec.

²⁶ Si les hommes sont minoritaires voire absents dans certaines activités, nous emploierons tout de même le terme « participants » pour inclure les quelques hommes qui se sont présentés à quelques reprises.

prennent place dans l'espace de la bibliothèque. S'il est possible d'en observer, c'est souvent entre usagers et employés pour des discussions d'ordre pratique ou encore entre personnes se connaissant préalablement. Les principaux lieux donnant la possibilité d'entamer une discussion sont le hall et le café, le silence étant de mise ailleurs à la bibliothèque. L'ambiance feutrée qui y règne impose le respect de l'autre et, chacun de leur côté, les usagers s'affairent à combler leurs tâches et besoins respectifs. Une certaine distance s'instaure entre les personnes présentes, comme pour éviter d'empiéter sur le territoire de l'autre (Bourdages et Lemieux, 2011).

Le côtoiement entre les usagers se fait donc dans l'anonymat et, à moins de venir explicitement pour une activité, la coprésence de tous les individus réunis dans ce même lieu n'aboutit que rarement en rencontre. La bibliothèque apparaît ainsi, pour reprendre les termes de Bourdages et Lemieux (2011, p.100) comme « le lieu où la rencontre entre lecteurs devient la moins probable » puisque les conditions (silence, distance, anonymat, etc.) ne sont pas propices à la création de lien. Si celui-ci existe, c'est souvent qu'il existait déjà en dehors de la bibliothèque. Le café, qui trône au milieu de la bibliothèque, est en effet l'occasion pour les usagers de s'y retrouver souvent entre amis, en famille ou à l'occasion de rencontres plus formelles (aide aux devoirs, sondage, entrevue, etc.). Mises à part ces exceptions, nos observations nous renvoient l'image d'un lieu de passage où les usagers se côtoient dans une relative distance, sans trop d'égard les uns pour les autres.

Pénétrons maintenant dans les salles où se déroulent les activités. Et notons d'abord que les contextes et les attitudes diffèrent selon que l'activité est structurée autour d'un groupe qui se connaît et se côtoie depuis longtemps ou plutôt autour d'un groupe plus instable, constitué d'inconnus. Dans le premier type d'activités, qui correspond en pratique aux activités de la programmation régulière centrées sur la lecture, l'animatrice prend peu de place si ce n'est pour gérer la parole et recadrer les débats sur le thème de l'atelier ; les personnes reviennent d'année en année et se connaissent

relativement bien ; les nouveaux venus sont souvent introduits par des participants de longue date. Le climat est détendu et les participants semblent être à l'aise au vu des bavardages, des rires et des nombreuses prises de paroles. Dans le second type d'activités, soit l'ensemble des activités liées au programme *Agent de liaison* s'adressant aux nouveaux arrivants, nous avons remarqué une forme de gêne propre à la rencontre d'inconnus : les participants, ne se connaissant pas, sont plutôt dans la retenue. Un roulement se fait fréquemment et d'une saison à l'autre, les participants changent. L'animatrice de ces activités, qui est l'agente de liaison, prend le rôle de l'intermédiaire entre tous les participants, notamment du fait qu'elle est la seule à incarner un visage connu. Face à cette situation de participants novices, l'animatrice tente de stimuler la participation : les interactions se déroulent alors majoritairement entre elle et un participant plutôt qu'entre les participants eux-mêmes. Il y a donc très peu de communication directe entre ceux-ci, si ce n'est de façon superficielle et concise. Toutefois, nous avons eu la chance d'entrer sur le terrain alors que la session d'hiver venait de commencer et de le quitter à la fin de la saison, de sorte que nous avons pu constater une évolution au cours des deux mois. Nous avons en effet observé un effacement progressif de l'animatrice entre la première et la dernière activité, laquelle n'avait pratiquement plus besoin d'intervenir pour que les participants discutent entre eux. Ce changement va de pair avec la familiarité croissante naissant entre les participants qui, petit à petit, se découvrent les uns les autres au fil des discussions, se saluent et échangent des nouvelles et des conseils pratiques. Si nous avons également pu noter, à l'issue de la saison, une plus grande participation et de plus nombreux échanges qu'au début, ceux-ci demeurent relativement restreints et n'ont pas semblé aboutir, selon nos observations, à des relations qui dépassaient le contexte de l'activité.

4.1.2. Différence

La bibliothèque se prétendant neutre²⁷, la différence semble ne pas avoir à intervenir. Les nouveaux usagers ne doivent répondre à aucune question relativement à leurs appartenances (culturelle, religieuse, etc.) lors de leur inscription. Par ailleurs, les particularismes, autant sociaux, que culturels et économiques, tendent à s'estomper au sein de la bibliothèque dès lors qu'ils n'ont pas d'incidence sur la liberté de la fréquenter et de bénéficier des services qui y sont proposés. Chacun est libre d'y entrer et d'en sortir à sa guise, sans avoir de compte à rendre à personne. Toutefois, la différence est loin de demeurer à la porte de la bibliothèque.

Elle opère en premier lieu au moment de s'inscrire à une activité de la bibliothèque puisque les immigrants ont des activités qui leur sont destinées et vers lesquelles ils sont dirigés d'emblée. Nous avons d'ailleurs observé une forte prédominance de personnes blanches et issues du groupe majoritaire²⁸ au sein des activités de la programmation régulière, à l'exception de cinq participants (sur cinquante et un²⁹) qui appartenaient à des minorités visibles ou ethniques, dont deux sont des immigrants européens de longue date (vivant respectivement depuis trente et cinquante ans au Québec). Inversement, les activités du programme *Agent de liaison* sont fréquentées en majorité par des immigrants, plus ou moins récents, et par quelques personnes anglophones ; toutefois, aucun Québécois blanc d'origine canadienne-française n'a été recensé lors de notre présence. On observe donc une

²⁷ Nous approfondirons dans la section 1.1 du chapitre 5 l'idée de neutralité des bibliothèques publiques.

²⁸ Pour affirmer cela, nous nous basons sur les accents et les expressions utilisées par les participants, sur leurs propos renvoyant à leur lieu de naissance ou à leur généalogie, ou encore sur les références culturelles mobilisées au cours des discussions.

²⁹ Ces chiffres se basent sur les observations de quatre activités ayant totalisé 51 participants.

segmentation des activités du fait de la différence linguistique parfois, mais surtout au regard du lien d'appartenance au Québec entretenu par les différents usagers.

Par ailleurs, au sein des activités du programme *Agent de liaison*, la façon dont se présentent ou sont présentés les participants contribue à poser d'emblée les catégories à travers lesquelles ils seront appréhendés au cours de l'activité. Le recours au « tour de table » en début de chaque activité fournit les premières informations des uns sur les autres et celles-ci sont orientées par la consigne donnée par l'animatrice : « dites depuis combien de temps vous êtes au Québec et d'où vous venez ». Par ce procédé, les participants sont immédiatement introduits à travers leur qualité d'immigrants et leur pays d'origine. Ces deux catégories sont, par la suite, régulièrement remobilisées au cours des échanges à travers des expressions comme « au pays » *versus* « ici au Québec », « dans notre culture », « chez moi, dans mon pays », etc., lesquelles marquent une différence et une rupture entre un « ici » et un « là-bas », entre un « eux » et un « nous ». Les participants évoquent d'ailleurs souvent leur passé dans leur pays, les traditions qui y ont cours et les différences qu'ils constatent entre « ici » et « là-bas ». Ainsi, le marqueur qui semble prédominer au premier abord est celui de l'origine culturelle, qui les distingue les uns des autres.

Toutefois, au fil des discussions et des activités émergent de nouvelles caractéristiques et identités dont se réclament les participants, et qui permettent de les appréhender sous un autre jour que d'après leur seule origine culturelle. En effet, plus les interactions se prolongent ou se multiplient, plus les interactants obtiennent des informations sur les uns et les autres. Des différences d'un autre ordre sont alors dévoilées, comme des différences de classe, de genre, de religion, de capital social, d'intérêts, etc.

4.1.3. Interculturel

D'emblée, la séparation des activités selon qu'elles s'inscrivent dans la programmation régulière ou dans le programme *Agent de liaison* – dont le « profil culturel » des participants est différent –, ne contribue pas à favoriser l'émergence d'une rencontre interculturelle au sein de la bibliothèque en général. Toutefois, nous avons pu observer à certaines reprises une forme de curiosité des usagers à l'égard des activités se déroulant dans les salles de la bibliothèque ou du flux de personnes entrant dans les salles. Lorsque leur était donnée la réponse selon laquelle il s'agissait d'activités pour les immigrants, ils hochaient la tête en s'éloignant. Cela ne les concernait pas.

Du fait de cette séparation semble s'instaurer une relative distance entre les nouveaux arrivants et la « société d'accueil », laquelle n'est appréhendée par les premiers qu'au sein des activités et à travers ce qu'en présente l'animatrice (elle-même immigrante). La familiarisation des immigrants vis-à-vis de leur nouvelle société d'accueil semble ainsi opérer de façon indirecte et désincarnée.

Par ailleurs, le peu de diversité présente au sein des activités de la programmation régulière nous a forcée à concentrer notre attention sur les activités du programme *Agent de liaison* qui offrent les conditions propices à l'observation de la rencontre interculturelle. Bien qu'il y ait eu peu de communication directe entre les participants, du moins au début, ils ont néanmoins partagé, à travers leurs interventions respectives, des éléments informant sur leurs pays d'origine, et les conditions de vie, les règlements ou encore l'organisation politique qui leurs sont propres. À travers ces propos, parfois anodins, les uns et les autres étaient amenés à découvrir des savoirs et des pratiques qui leur étaient inconnus, ou au contraire à trouver une résonance avec leurs propres façons de faire. Ainsi étaient-ils autant confrontés à de la nouveauté qu'amenés à prendre du recul face à leurs propres pratiques. Nous avons observé à cet

égard des réactions de l'ordre de la communication non verbale telles que des gros yeux, des silences et des bras croisés en signe de désapprobation ou au contraire des élans en vue de prendre la parole ainsi que des acquiescements. À plusieurs reprises nous les avons entendus exposer, comparer ou encore partager leur ressenti au sujet d'une tradition exposée par l'un ou l'autre. Parfois aussi réagissaient-ils au fonctionnement de la société québécoise de la même façon, soit en comparaison de leurs sociétés d'origine. À aucun moment avons-nous noté d'emportement ou de réaction forte mais à l'inverse, nous avons entrevu des signes de compassion et assisté à des partages de conseils.

4.2. Résultats des entrevues

En complément des observations, des entrevues ont été menées avec huit répondantes, toutes des femmes, dont deux sont employées à la bibliothèque et six sont des usagères et participantes aux activités. Parmi elles, sept se considèrent comme faisant partie des minorités visibles ou ethniques et deux sont nées au Québec.

4.2.1. Interaction

Les entrevues nous ont permis de confirmer l'idée selon laquelle la bibliothèque est avant tout un lieu où l'anonymat prédomine et où la rencontre ne va pas de soi :

Les gens je trouve à la bibliothèque, quand on les voit à la section adulte, ils viennent faire leurs petites choses, ils sont très seuls un peu, souvent seuls ou avec leurs enfants, leur famille. Les gens, ils viennent quand même de manière assez individuelle, ils viennent pas nécessairement pour se socialiser. (Kim, employée)

En effet, cette bibliothécaire voit dans l'usage de la bibliothèque une démarche très individuelle qui n'implique pas la création de lien. À bien des égards, la bibliothèque constitue donc un lieu de passage avant d'être un lieu de rencontre. C'est en tout cas ce qui ressort des réponses de nos répondantes lorsque leur est posée la question de ce pour quoi elles viennent à la bibliothèque : la majorité d'entre elles n'évoquent pas tout de suite les activités auxquelles elles assistent – bien que ce soit dans ce cadre-ci que nous sommes entrées en contact – mais plutôt les services qu'elles utilisent. La bibliothécaire poursuit :

Quand les gens viennent, c'est vraiment pour avoir un service, utiliser les ordinateurs, aller chercher des documents, le guide de la route, puis là ils prennent leur affaire puis ils s'en vont. Ils viennent chercher ce dont ils ont besoin puis c'est tout. Entre usagers, c'est comme si y'avait pas beaucoup d'interactions entre eux quand je les vois passer dans la section adulte, parce que dans le fond ils ne sont pas en activité. (Kim, employée)

Si les interactions avec des inconnus demeurent des moments rares, il semble que la différence culturelle suscite parfois la curiosité de certains, laquelle devient prétexte à l'interaction :

On voit des gens qui arrivent de d'autres pays, on leur parle, on leur dit bonjour, d'où ils viennent, on s'interroge... surtout moi, moi je suis très curieuse alors quand je vois des gens... moi ça m'intéresse de savoir d'où ils viennent. On apprend beaucoup de choses, y'a d'autres langues, c'est bien. (Catherine, usagère)

Une bibliothécaire remarque également ce type d'interactions, en insistant sur le fait qu'elles sont plutôt brèves et rares :

Des fois ils se posent des questions « de où vous êtes originaire ? »... une fois de temps en temps, on en croise peut-être qui vont parler dans leur langue, qui vont peut-être se poser quelques petites questions, s'aider un peu... mais je le remarque pas tant que ça... À part ces petits instants là, pas tant que ça non. (Kim, employée)

Ainsi, la bibliothèque apparaît comme un lieu de circulation ou d'isolement des usagers. Bien que tous les usagers s'y fréquentent – à distance – la rencontre demeure peu probable. Une usagère la compare d'ailleurs à un parc, en ce sens que ces deux espaces favorisent une coprésence certes, mais qui reste de l'ordre de la cohabitation anonyme où la rencontre n'a pas lieu. Toutefois, cette usagère est aussi une participante assidue aux activités organisées à la bibliothèque, lesquelles offrent, selon elle, d'autres possibilités, notamment de rencontres :

À la bibliothèque, c'est plus comme les parcs. Mais je trouve que les activités, quand on le fait, elles nous aident de parler à une personne, par exemple moi si je rencontre une personne, je la croise, peut-être qu'à la bibliothèque elle est à côté de moi sur la table, elle fait ses activités, ou lire ou faire son devoir mais je ne peux pas parler avec elle. Mais quand on est dans une activité, dans un café causerie, je peux écouter la madame, elle parle, elle parle de sa culture. (Anissa, usagère)

À certains égards, la bibliothèque peut donc devenir un lieu de rencontres et d'échanges, à la condition que les usagers franchissent la porte des activités.

Néanmoins, là encore, la participation aux activités n'est pas un gage de rencontres allant de soi. Comme nous l'avons présenté plus haut au sujet des activités du programme *Agent de liaison*, la communication entre les participants est parfois indirecte. L'une de nos répondantes a d'ailleurs soulevé ce point, évoquant le rôle d'intermédiaire joué par l'animatrice – en l'occurrence, l'agente de liaison – qui permet un échange d'opinions indirect entre les participants :

Y'a une animatrice de l'activité, donc quelqu'un parle à l'animatrice mais nous on peut entendre la discussion, c'est ça qui est indirect. C'est écouter sans que moi je demande (...). Donc c'est à travers l'animatrice de la formation qu'on peut parler. Donc c'est... moi j'ai des commentaires sur une opinion, je vais dire ; si j'ai pas de commentaire, je peux ne pas dire, je trouve que c'est indirect. (Anissa, usagère)

Quant à l'agente de liaison elle-même, elle perçoit également sa fonction comme un moyen de susciter l'échange qui n'émerge pas toujours naturellement :

Moi des fois je les provoque ces échanges-là. C'est sûr que ça prend quelque chose qui alimente... tsé ça reste pas ... mais des fois ça vient comme ça aussi, comme dans les cafés causeries parce qu'on est là pour une thématique, y'en a une qui va parler de son problème puis l'autre qui va parler du sien. (Leila, employée)

La médiation assurée par l'agente de liaison apparaît être le moteur des interactions et d'un début d'appriivoisement des uns et des autres.

4.2.2. Différence

Dans notre volonté d'amener nos répondantes à s'exprimer sur les différences qu'elles perçoivent chez l'Autre, nous avons choisi d'initier la conversation en évoquant la diversité culturelle que l'on retrouve à la bibliothèque, notamment parce qu'il s'agit d'un thème moins abstrait que celui des différences. Nous avons également cherché à identifier la présence ou l'absence d'« incidents critiques »³⁰, pour reprendre le terme de Cohen-Émerique (1984), qui auraient pu avoir lieu à la bibliothèque, et ce sans *a priori* de notre part et sans donner non plus d'indication à nos répondantes sur la nature de l'incident potentiel³¹. Ainsi est-il apparu que la diversité – et les différences dont elle est porteuse – ne semblaient pas être problématiques à la bibliothèque. De façon surprenante, toutes les répondantes usagères, sans exception, ont affirmé n'avoir jamais vécu d'événement critique, tendu ou conflictuel dans l'espace de la bibliothèque. Toutefois, elles sont nombreuses à

³⁰ L'incident critique, aussi appelé choc culturel, renvoie chez Cohen-Émerique (1984) à une interaction problématique faisant ressortir les représentations culturelles, sociales et personnelles des interactants ainsi que les jugements de valeurs et les préjugés qui y sont associés.

³¹ La question posée aux répondantes était la suivante : « Avez-vous déjà eu de mauvaises expériences à la bibliothèque ou dans les activités ? »

nous avoir relaté des interactions négatives – propos racistes, discrimination, remarques désobligeantes et autres conflits liés à des traits culturels visibles – qu’elles avaient vécu à l’extérieur de la bibliothèque : à l’école, dans les transports en commun, avec leurs employeurs ou leurs propriétaires. Les accrochages mentionnés ont à chaque fois posé nos répondantes en situation de discrimination sur la base d’une différence liée tantôt à leur religion, à leur race, ou encore à leur culture jugée incompatible. Il est à noter également que la plupart d’entre elles ont mentionné le fait que leur interlocuteur ou interlocutrice d’alors était « québécois/e »³².

Quant aux bibliothécaires, l’une d’entre elles nous a raconté, lorsque lui a été posée la question des incidents, deux épisodes qui se sont déroulés à la bibliothèque et qui ont suscité un certain malaise du côté des employés. Le premier concerne un agent de sécurité, d’origine algérienne, qui travaillait à la bibliothèque pour le compte d’une compagnie indépendante : celui-ci a fait l’objet d’une remarque xénophobe de la part d’une usagère, à laquelle les employés de la bibliothèque – en tant qu’observateurs de la scène – n’ont pas donné de suite, ne sachant comment réagir ni ne voulant prendre parti. Le second épisode, plus anodin, concernait l’installation d’un présentoir de livres portant sur la diversité culturelle au moment où le débat lié au projet de Charte des valeurs du Parti Québécois battait son plein. Kim raconte que c’est l’une de ses collègues qui avait pris l’initiative de cette installation, alors qu’elle-même n’aurait jamais osé. Sur le moment, Kim s’est inquiétée du désaccord potentiel de la direction et semblait mal à l’aise. Ces deux épisodes, mais surtout les réponses qui leur ont été apportées par les employés révèlent un certain malaise de leur part relativement aux réactions et événements que peut provoquer la différence culturelle.

³² Les répondantes qui sont des immigrantes de plus ou moins longue date utilisent le terme « québécois » au sens de québécois « de souche », expression qu’elles ont appris ici et qu’elles semblent avoir bien intégré, bien que son emploi – même par elles-mêmes – suscite régulièrement un sourire de leur part.

Toutefois, loin de ces conflits et aux yeux de l'ensemble de nos répondantes, la diversité³³ semble par ailleurs relever de la banalité, autant au sens de l'habituel que de l'ordinaire. Loin de constituer une situation exceptionnelle, il est apparu que le fait d'être en présence de personnes d'horizons culturels divers fait partie du quotidien des résidents de l'arrondissement qui reçoit de nombreux nouveaux arrivants et qui s'est construit à travers des vagues successives d'immigration.

Ainsi, certaines de nos répondantes invoquent l'habitude pour désigner l'aspect banal de ce phénomène qu'elles ont connu bien avant d'immigrer au Québec, et qui dépend alors du caractère multiculturel des sociétés dans lesquelles elles ont vécu :

We are used to multicultural societies. It's ok. It's ok maybe because I am not Italian, I am Deutsch so in Holland, it is multicultural. In the south of Italy, there is only Italian people. It was not a lot of mixed cultures. Maybe if you take a person from that side of the world and put it here, maybe they won't... get it. But for me, it's ok. (Clara, usagère)

C'est normal, je suis habituée déjà. (Hanna, usagère)

Pour d'autres, c'est davantage le contexte local qui, étant multiculturel depuis plusieurs générations, a marqué le quotidien des Québécois, des Montréalais et des Viguerois :

Ici au Québec, on a beaucoup de monde, ça vient de tous les pays donc je m'attendais à rencontrer d'autres personnes de d'autres nationalités. Pour moi, ce n'est pas quelque chose d'inattendu. (Anissa, usagère)

[Viguerie] a été fondé par des Italiens, par les Polonais, des Écossais, des Français, on est habitués là... moi j'ai toujours demeuré à [Viguerie] et on s'est toujours bien entendu, y'a pas de différence. (Catherine, usagère)

³³ Ici, le terme « diversité » est utilisé à dessein car les propos de nos répondantes nous donnent à penser que, lorsqu'elles parlent de société multiculturelle, elles font davantage référence à un « tout » diversifié plutôt qu'à des différences spécifiques dont elles ont conscience. Nous verrons dans le chapitre 5 la confusion qui entoure les notions de « diversité » et de « différence ».

À l'image du quartier, si cette diversité relève de l'habitude, c'est également, comme le fait remarquer cette répondante, parce qu'il s'agit là d'une condition qui s'est imposée : « À [Viguerie], on côtoie les arrivants des pays-là, on n'a pas le choix, on est comme un genre de plaque tournante ici. Dans une journée, je peux rencontrer une madame en burqa et une madame esquimaude avec son petit capuchon ». (Catherine, usagère)

Par ailleurs, il ressort des propos de nos répondantes une forme de valorisation du contact avec « d'autres cultures » :

Je dis tout le temps : j'ai pas besoin de voyager, ici je vois tout, j'entends des langues différentes à chaque jour, alors... c'est multiculturel, c'est fantastique pour ça. Je trouve que c'est un plus, d'avoir des gens comme ça qui viennent de partout puis je trouve que ça apporte une touche d'exotisme puis c'est l'fun, c'est intéressant. Sinon si on est trop centré sur notre nombril. (Catherine, usagère)

Je me dis avec le temps, qui sait, je vais me faire plein d'amis, de différents horizons et ce sera un grand enrichissement culturel pour moi. (Angélique, usagère)

C'est bien de connaître d'autres cultures, ça c'est utile, on ne peut pas rester toujours juste sur notre culture, juste rester à l'intérieur de notre communauté. J'apprécie beaucoup la relation entre deux cultures. (Anissa, usagère)

Au-delà de ce dépassement culturel et de façon bien plus pragmatique, ces répondantes valorisent également la diversité du fait qu'elles voient dans la différence culturelle une ressource utile. Dans cette même idée, trois répondantes, dont deux sont bibliothécaires, ont également souligné en entrevue l'avantage que constitue la présence d'une diversité linguistique et culturelle pour mieux répondre aux besoins de ceux qui ne partagent pas la langue commune ou ne détiennent pas les clés pour comprendre le fonctionnement de la bibliothèque :

Je me rappelle, parce qu'on a des Espagnols mais moi comme je parle pas l'espagnol. Nous on est plusieurs ici, y'a une qui parle bulgare, l'autre elle est

roumaine, l'autre elle est latino, l'autre... donc on essaye à chaque fois d'aller chercher la personne qui pourrait être l'intermédiaire ou le contact avec les personnes, juste pour lui expliquer, etc. J'en ai vu des personnes qui sont arrivées puis qui ne connaissent aucun mot en français et ne savent pas comment demander ou faire... Puis avec le temps, beh ils viennent puis ils n'ont plus besoin de nous. Quand tu vois ça, c'est magnifique. (Leila, employée)

Dans ce premier cas, la diversité linguistique apparaît être un facilitateur pour les personnes allophones qui voient ainsi leur accès aux services de la bibliothèque bonifié. Mais au-delà de cet aspect pratique, la présence de personnel dont le profil diffère de celui du groupe majoritaire, blanc et francophone ou anglophone, peut permettre aux personnes minorisées de trouver un repère et par là-même, de leur donner le sentiment de n'être pas si « différent » et « étranger » :

Quand les gens viennent à la bibliothèque, puis qu'ils voient qu'on n'est pas tous des québécois qui parlent juste français ou anglais, je pense que ça aide. Ça peut aider les gens à... peut-être à s'identifier aussi, se dire ok à cet endroit-là, on peut poser des questions, peut-être que cette personne-là est aussi immigrante, peut-être qu'elle a vécu les mêmes choses que moi. Peut-être que ça leur permet oui de poser des questions puis de se sentir un peu plus à l'aise. (Kim, employée)

Une usagère de la bibliothèque va jusqu'à manifester son impuissance quant à sa capacité à fournir des informations pertinentes aux nouveaux arrivants, du fait qu'elle ne partage pas ce que Schütz appellerait le *stock de connaissances*, soit l'ensemble de savoirs et d'expériences antérieures accumulés au cours d'une vie (Schütz, 1987, p.105) :

Quelques fois, ce que j'ai découvert, ils [les nouveaux arrivants] aiment ça voir quelqu'un de leur pays qui s'est déjà intégré, pour dire ben comment ça fonctionne les pass d'autobus, les magasins... puis eux ils savent peut-être ah beh chez nous on fait ça comme ça mais ici c'est différent, ils font ça de telle manière. Des fois je me dis, comme je suis québécoise de souche, des fois je peux pas leur dire vraiment ce qu'ils ont besoin de savoir. (Catherine, usagère)

4.2.3. Interculturel

Concrètement, les activités pour immigrants sont nées dans le cadre du programme *Agent de liaison*, dans une volonté de répondre à leurs besoins. L'agente de liaison, également bibliothécaire, explique la nécessité d'activités réservées pour ce public par le fait que « des fois on est obligés de s'adresser juste aux immigrants, quand je dis obligés c'est parce que ça répond à leurs besoins, eux, spécifiques, et non pas de tout le monde » (Leila, employée). Selon elle, cette décision est une réponse à l'absence de « participation d'immigrants dans certaines activités », lesquelles « ne répondent peut-être pas à leurs besoins ». Ces activités plus ciblées se veulent ainsi, toujours dans ses mots, « une porte d'entrée [qui] pourrait les aider dans leur démarche d'intégration, y'a plein d'informations qu'ils peuvent trouver, etc. Le but c'est de les aider justement à avancer, à s'améliorer ».

Ainsi, l'idée de ce programme est de rejoindre une population absente des activités régulières afin de lui donner des outils et des ressources pour son intégration. Cette adaptation aux besoins des nouveaux arrivants semble trouver écho auprès de ce public, si l'on en juge d'après les propos de nos répondantes. En effet, celles qui participent au programme *Agent de liaison* évoquent comme motifs à leur venue la volonté de s'intégrer, ce que leur permettent les activités à travers l'apport de connaissances sur le Québec, la mise au fait sur le fonctionnement de la société, le partage de conseils pratiques, l'amélioration de leur français, etc.

Toutefois, elles insistent davantage encore sur le désir de rencontres et de partage qui les pousse à participer aux activités : elles disent venir « pour être avec des gens » (Hanna), « pour fuir la solitude, pour partager notre expérience » (Angélique), « à titre de sortie » (Anissa) ou encore « pour se créer un réseau » (Clara). À la fois femmes et immigrantes, elles sont en effet souvent isolées et la bibliothèque constitue, pour certaines d'entre elles, leur premier lieu de socialisation au Québec, en

dehors de la famille. Ainsi, il s'avère parfois que la bibliothèque est également le premier lieu où ces femmes sont confrontées au pluralisme culturel. D'autres prétendent avoir des amis qu'elles identifient comme faisant partie de leur « communauté » ou « d'autres cultures », mais aucune par contre ne dit avoir d'amis « québécois ». Si cette rencontre ne s'est pas faite dans leurs vies respectives, elle a également peu de chance d'advenir dans l'enceinte de la bibliothèque, étant donnée la séparation des activités qui n'encourage pas cette possibilité.

CHAPITRE 5

INTERPRÉTATION DES RÉSULTATS

Le chapitre précédent nous offre un portrait des dynamiques qui se créent autant au sein de la bibliothèque en général, qu'au sein des activités de façon plus spécifique. À mesure que l'étude de terrain avançait, le lieu et l'institution que représente la bibliothèque publique a pris une importance particulière en ce sens qu'elle mobilise des enjeux propres à un service public à mi-chemin entre le niveau municipal et gouvernemental, tout en apparaissant par ailleurs relativement « neutre ». Un volet davantage « institutionnel » ouvre ainsi ce chapitre d'analyse afin de saisir les dynamiques et les conditions de rencontres rendues possibles par et au sein de la bibliothèque. Dans la deuxième partie, nous nous aventurons au cœur des interactions qui naissent lors des activités, de façon à appréhender ce qui se joue lors d'une rencontre interculturelle. La synthèse permettra de clôturer le chapitre en même temps qu'elle sera l'occasion de mettre nos résultats à l'épreuve de notre question de recherche.

5.1. Concilier neutralité et pluralisme

Le chapitre précédent nous a permis de constater que la diversité présente à la bibliothèque n'était pas appréhendée comme problématique, contrairement à de nombreux autres lieux. L'unanimité des répondantes relativement à l'absence

d'incidents vécus à la bibliothèque n'est vraisemblablement pas la résultante d'une société de laquelle aurait disparu tout racisme, toute xénophobie, stigmatisation ou discrimination. Plutôt, elle semble être évocatrice de la spécificité du lieu au sein duquel la diversité n'est pas vécue comme un problème ni même comme soulevant un défi à relever pour la direction. L'immunité apparente dont semble jouir la bibliothèque publique demeure un phénomène rare au regard des dires de nos répondantes qui n'ont pas manqué d'exemples d'altercations et d'interactions négatives vécues dans leur quotidien.

Si ces situations restent majoritairement à l'extérieur de la bibliothèque, force est de constater que celle-ci se démarque par sa capacité à mettre à l'abri de la confrontation et à offrir un espace où chacun peut, dans le respect des règles du lieu, vaquer à ses occupations sereinement. C'est aussi cela qu'évoque la direction de l'établissement lorsqu'elle nous précise, lors d'une discussion, que « la bibliothèque est considérée comme un endroit neutre ».

Cependant, si la bibliothèque cherche à offrir un environnement neutre, elle est également confrontée au pluralisme, au regard de la diversité des profils qui s'y côtoie. Ainsi, un des enjeux pour cette institution repose sur la conciliation entre neutralité et pluralisme, duo que nous nous proposons d'explorer dans cette partie.

5.1.1. Neutralité des bibliothèques

« Jusque-là, on n'a pas eu d'incidents. Je sais pas, peut-être que c'est ça le secret de la bibliothèque, c'est qu'ils [les usagers] se sentent à l'aise à la bibliothèque » (Leila, employée). Ce « secret », qu'évoque une répondante qui travaille en tant que bibliothécaire à Viguerie, laisse croire à une spécificité de la bibliothèque, comme lieu ouvert et neutre par excellence. En effet, tout porte à la considérer comme l'un

des services publics les moins controversés. Putnam la décrit comme « a neutral ground where people from different walks of life in the community can meet and get to know one another, having in common perhaps only their desire to frequent this particular place » (Putnam, 2004, p.50). Gratuite et ouverte à tous, sa vocation est résolument inclusive, ne faisant aucune distinction entre ses usagers. Le réseau des bibliothèques de Montréal affiche comme mission « d'offrir à tous les Montréalais un accès gratuit à l'information, à la connaissance, à la culture et au loisir »³⁴. Aussi, parmi les huit principes sur lesquels cette mission se fonde, relevons notamment « l'accessibilité et l'universalité », « la proximité » mais aussi « la diversité », ce dernier renvoyant autant à la diversité des usagers et de leurs besoins qu'à la diversité des supports et des services (Ville de Montréal, 2010, p.8). Attentive aux différents profils de ses usagers, la bibliothèque de Viguerie a développé une offre adaptée au contexte local de l'arrondissement. En effet, celui-ci étant marqué par le sceau d'une immigration très ancienne, diversifiée et soutenue³⁵, les collections de la bibliothèque comptent des ouvrages en nombreuses langues étrangères, des kits d'apprentissage de langues ou encore des activités en français, en anglais ou bilingues.

Cette apparente neutralité qui offre un terrain propice à la venue de tous sans contraintes semble toutefois ne pas suffire à remplir l'objectif de démocratisation, au regard du faible taux de pénétration constaté en 2011 sur l'ensemble du réseau montréalais qui s'élève à 34,78% (Ville de Montréal, 2013, p.35). En effet, si la

³⁴ Bibliothèques de Montréal, [s.d.]. *Bibliomontreal, Qui sommes-nous?* Récupéré le 4 juin 2014 de <http://bibliomontreal.com/abonnez-vous/qui-sommes-nous/>

³⁵ En 2011, la population de Viguerie comptait 36,4% d'immigrants de 1^{ère} génération et 21% d'immigrants de 2^{ème} génération. Ainsi, 57% des habitants de Viguerie « ont des liens récents avec l'immigration » (Ville de Montréal, 2014). La même année, on compte 33,1% de personnes faisant partie d'une minorité visible. Selon Statistique Canada, les principaux lieux de naissance des immigrants de Viguerie sont l'Italie et l'Inde suivis, selon les années, soit par la Pologne (Ville de Montréal, 2004), par la Chine (Ville de Montréal, 2009) ou par l'Algérie (Ville de Montréal, 2014). Entre 2006 et 2011, la part d'immigrants est passée de 29% à 35% en même temps que les lieux de naissance se sont diversifiés.

bibliothèque publique se veut « neutre » et ouverte à tous, ce n'est pour autant pas tout le monde qui la fréquente. C'est ce qui permet à Joyce (2008) de pointer les limites d'une bibliothèque qui, par sa « neutralité », laisse de côté les populations défavorisées, marginalisées ou exclues : « "neutral" librarians, by virtue of their silence, do little to promote effective access. Thus, "neutral" librarians help to perpetuate society's stigmatization of marginal populations. Thus, "neutral" librarians are not, in fact, neutral: » (Joyce 2008, p.54)

Ce faisant, Joyce ouvre le débat de la responsabilité sociale *versus* la neutralité des bibliothèques. Dans le même ouvrage, Durrani et Smallwood (2008), à la fois chercheurs et praticiens, insistent sur la nécessité d'aller au-delà de la neutralité afin de pallier les inégalités qui traversent la société :

in all societies with class divisions and class struggles, library services tend to be a service for elite by elite, providing a service to the dominating classes and their allies only. In situations like these, the process of liberating library service for those previously excluded is the key role of library workers and professionals. The challenge is to develop a service that is open to all, irrespective of class, race, gender, ability, age, sexual orientation, political beliefs, etc. Service needs to be inclusive, reaching out to all who are currently excluded. (...) In the library context, (...) we will need to learn not to be "neutral" but, instead, take sides on behalf of those previously excluded in everything we do in order to build an "equal" library service. (Durrani et Smallwood 2008, p.125)

Dans cette idée d'aller chercher les populations absentes, les bibliothèques publiques de Montréal ont identifié des publics cibles pour lesquels sont développés des programmes destinés à les rejoindre davantage. C'est notamment dans ce cadre qu'ont émergé de nouvelles activités au sein de la bibliothèque de Viguerie. Le programme *Agent de liaison* en est une illustration, puisqu'il a été mis en place afin de « rejoindre les non-usagers des bibliothèques municipales, en ciblant plus particulièrement les nouveaux arrivants » (Ville de Montréal, 2011). Ainsi, un des

aspects de la mission de la bibliothèque consiste à reconnaître les particularismes plutôt qu'à les estomper, en portant attention aux besoins spécifiques de certaines populations³⁶.

Ainsi, tout en offrant un espace « neutre » à ses usagers, les bibliothèques publiques tentent de rejoindre le plus largement possible par le biais d'actions ciblées. En même temps qu'elles démocratisent l'accès au savoir, elles diversifient les profils de leurs usagers et deviennent ainsi un carrefour à la croisée de différents horizons, notamment culturels, mais aussi sociaux, économiques, générationnels, etc. Dans un quartier comme celui de Viguerie, éminemment multiculturel du fait de sa longue tradition d'immigration, le pluralisme culturel est au cœur du quotidien des résidents, et la bibliothèque n'échappe pas à cette réalité. Dans la volonté d'intégrer les éléments du Manifeste de l'UNESCO sur les bibliothèques publiques (1994), les orientations stratégiques du réseau des bibliothèques de Montréal visent à en faire un « espace ouvert, transparent, flexible, durable, favorisant l'accueil, la participation, l'expérience, le vivre-ensemble » (Ville de Montréal, 2013, p.16). Néanmoins, il n'apparaît pas toujours aisé de maintenir un environnement voulu neutre alors que le pluralisme est un état de fait non négligeable dans l'enceinte même de la bibliothèque.

5.1.2. Paradoxe d'une institution « neutre » confrontée au pluralisme

Si la bibliothèque se conçoit comme un lieu neutre, elle doit également composer avec les différentes visions qui se côtoient et s'affirment parfois. Les deux épisodes relatés par la bibliothécaire – à propos de l'agent de sécurité et du présentoir de livres – nous ont mis la puce à l'oreille relativement à l'ambiguïté des employés de la

³⁶ Cela consiste déjà à reconnaître les limites d'une neutralité passive à la bibliothèque, dans la lignée des orientations du Québec en matière de services publics depuis les années 1990.

bibliothèque vis-à-vis de situations qui impliquent de prendre parti, là où ils sont appelés à respecter la « neutralité » qu'impose leur position. Il semble ainsi que flotte un certain embarras autour de tout ce qui risquerait de troubler cette sérénité qui règne dans l'enceinte de la bibliothèque. Nous allons revenir sur ces deux épisodes de façon plus approfondie afin d'en extraire le paradoxe qu'ils révèlent.

Au sujet du premier, une bibliothécaire raconte :

Y'a eu une dame à un moment donné qui avait fait une remarque un peu bizarre, elle lui [l'agent de sécurité] avait commé pointé un dessus de journal qui disait, qui parlait de la Charte³⁷, dans ce temps-là à l'automne quand ça venait de sortir, puis là elle lui avait dit « moi j'suis chez nous ici », c'était une québécoise. J'étais comme... c'était vraiment... puis c'est ça c'était comme un peu ambigu... puis là on était comme « on peut pas rien lui dire à cette madame-là » mais c'est... bizarre. (...) Ça a été un petit peu bizarre, ça a été peut-être le plus de tensions... (Kim, employée)

Il est intéressant de noter d'une part l'emploi du terme « bizarre » - qui revient à plusieurs reprises – pour qualifier les propos xénophobes de la dame, et d'autre part le caractère présenté comme « ambigu » de ces mêmes propos. Cette réaction semble atténuer la portée de la remarque tout en évitant de nommer explicitement ce qu'elle recouvre. Face à cette situation, et bien que les bibliothécaires aient pensé intervenir auprès de la dame, ils n'ont toutefois pas mis en acte leur intention de s'interposer :

On avait noté son nom puis si jamais ça se reproduit ou elle nous donne d'autres remarques, de noter, d'en faire part peut-être à notre responsable mais... c'est dur sur le coup parce que... c'est ça des fois on veut pas partir une chicane sur une phrase, un malentendu mais c'était quand même bizarre. On était deux-trois à trouver ça assez bizarre de faire cette remarque-là au gardien. Mais en même temps, la dame va faire ça avec le gardien mais nous on n'est pas juste à côté, on n'est pas surs, donc là l'interprétation... (Kim, employée)

³⁷ Kim fait référence ici au projet de loi 60, déjà mentionné p.9. Le débat qu'a suscité ce projet de Charte des valeurs dans la société québécoise s'est cristallisé autour de la question musulmane, et notamment du voile islamique, d'où le lien que fait Kim entre la Charte et cet agent de sécurité d'origine algérienne.

Une forme d'évitement est ici perceptible, notamment dans la prise de distance qui opère à travers l'incertitude du personnel vis-à-vis de l'authenticité de la persécution. L'incident n'aura ainsi pas de suite, si ce n'est la prise en note du nom de l'usagère. L'intervention des employés est remise à plus tard et à la condition que « quelque chose de plus clair » (Kim) se déroule. Le malaise perçu face à une telle situation se manifeste par l'indécision et finalement par l'inaction, contribuant à contourner et éviter le problème. Bien que cet événement se soit déroulé « il n'y a pas longtemps », au moment de l'entrevue l'agent de sécurité ne travaillait plus à la bibliothèque : « non c'est ça on a changé de compagnie d'agents de sécurité » (Kim). Si nous ne connaissons pas la raison de ce changement récent, et sans vouloir le lier nécessairement à cet épisode, il nous faut noter la présence exclusive d'agents de sécurité blancs et québécois francophones au moment de nos observations.

Le second épisode, quant à lui relativement anodin, est également intervenu au moment où le projet de Charte des valeurs du gouvernement péquiste suscitait un débat houleux dans la sphère publique québécoise. Voici comment il nous a été raconté :

Y'a même une aide bibliothécaire qui a fait un présentoir de livres sur... (rire gêné) sur la diversité culturelle puis elle avait écrit (rire à nouveau) « pour alimenter votre réflexion sur la Charte ». Puis là, elle est allée sortir des livres sur le Québec, c'était très drôle, j'étais comme « tu veux vraiment mettre ça? », « tu penses pas qu'on va se faire chialer après ? ». Elle a dit « oh je sais pas je vais demander la permission ». (...) Y'a quelques livres qui ont été empruntés mais ça n'a pas suscité de remarques au comptoir de référence, à ma connaissance. Y'a quand même des livres qui ont disparu mais pas tant que ça. Ça a été ordinaire quand même. (Kim, employée)

Ce qui retient notre attention ici n'est pas tant le fait que l'épisode ait été « ordinaire » et que le présentoir n'ait pas suscité de réaction de la part des usagers, mais bien plutôt la réaction de Kim face à sa collègue qui a « osé » monter un présentoir sur ce thème. La gêne qui transparaît dans son rire lorsqu'elle raconte l'anecdote, mais aussi

dans les réserves qu'elle émet vis-à-vis du présentoir, semblent renvoyer au devoir de retenue et de neutralité auquel sont astreints les employés d'un service public. Le débat sur le projet de Charte du Parti Québécois ayant polarisé les opinions, principalement autour des signes « ostentatoires » des minorités religieuses, il est clair qu'il s'agissait là d'un sujet sensible. On comprend que toute prise de position de la part des employés de la bibliothèque n'est pas bienvenue du fait du statut de service public de leur lieu de travail. Or, si la frilosité de Kim concerne ici des « livres sur la diversité culturelle » - qui ne représentent pas une prise de position mais plutôt la présentation d'un éventail de points de vue « pour alimenter (la) réflexion sur la Charte » -, elle perçoit un terrain glissant, dans lequel elle ne se serait probablement pas aventurée elle-même.

À travers ces deux épisodes, certes anecdotiques, l'évitement de toute prise de position de la part des employés de la bibliothèque, qui passe soit par l'inaction – dans le cas de l'agent de sécurité – soit par la retenue dans le choix des livres présentés, est notoire. Lorsque la « neutralité » de l'institution est en jeu, il semble que toute apparence de partialité est à proscrire, même lorsqu'il s'agit de défendre une personne exposée à des propos xénophobes.

En situations de pluralisme, les employés de la bibliothèque ont de la difficulté à trouver leur position et à poser des actions claires afin de répondre aux exigences qu'elles posent. Se voulant neutres, ils développent une tendance à l'évitement – qui rappelle le « silence » des bibliothécaires neutres évoqué par Joyce (2008) –, tendance qui s'observe certes dans des situations isolées et rares mais qui est par ailleurs révélatrice d'un malaise lié aux différences et à l'effet qu'elles peuvent produire. Or, dans le même temps, la bibliothèque est l'hôte du programme *Agent de liaison* qui prend à bras le corps une différence identifiée comme spécifique aux nouveaux arrivants afin d'adapter l'offre de services aux besoins de cette population cible. Cette mesure en faveur de la reconnaissance d'une spécificité semble aller dans

le sens du principe de responsabilité sociale, abordé dans la section précédente, *versus* celui de la neutralité. Cette réalité est une preuve que l'un et l'autre ne sont pas incompatibles, mais dévoile par ailleurs une contradiction. En mettant en place ce programme, la bibliothèque s'assure alors que soient pris en compte les besoins d'une population immigrante considérée comme vulnérable (principe de responsabilité sociale) tout en protégeant sa promesse de neutralité du fait que le programme *Agent de liaison* soit maintenu en périphérie de la programmation régulière.

Cependant, cette mise à l'écart des activités destinées aux nouveaux arrivants soulève de nouveaux enjeux, dont nous allons discuter dans la section suivante, en ce qu'elle contribue à « isoler » la problématique du pluralisme et à la réduire à la seule question des besoins des nouveaux arrivants.

5.1.3. Segmentation des activités

Au-delà des intentions à l'origine du programme *Agent de liaison*, qui s'apparente en quelque sorte à de l'« affirmative action »³⁸, c'est l'effet produit par la compartimentation des activités de la bibliothèque qui suscite notre attention. Des conséquences non désirées font émerger, parallèlement à la volonté d'inclure qui est à l'origine de ce dispositif, un processus d'exclusion. C'est ce double processus que nous nous proposons d'approfondir ici.

À travers ce dispositif mis en place explicitement pour les immigrants, il semble que la catégorie « immigrant » prenne une résonance singulière en même temps qu'elle devient performative. Les espaces ouverts pour les immigrants deviennent leurs

³⁸ Les mesures d'action positive ne se limitent pas à l'idée de quotas à laquelle ses détracteurs les ont réduites. Ici, le programme *Agent de liaison* tente de rejoindre des personnes isolées ou défavorisées (langue, manque d'information, etc.) afin de les familiariser avec la bibliothèque, de développer leurs réseaux sociaux et d'approfondir leur connaissance de la société québécoise. C'est donc une mesure qui se veut transitoire, à l'échelle individuelle, et qui vise l'empowerment de ces clientèles cibles.

espaces, et ce, de façon exclusive en deux sens : d'une part, ils leur sont réservés et d'autre part, il apparaît normal qu'ils n'aillent donc pas ailleurs.

La communication qui est faite de ces activités n'est pas étrangère à un certain marquage de frontière dans le sens où elle établit d'emblée une démarcation explicite : les affiches et les dépliants portent la mention « Bienvenue aux immigrants » ou « Ouvert aux néo-québécois et nouveaux arrivants ». Leila elle-même, responsable de ces activités, se questionne sur l'effet produit par l'emploi de ces expressions : « peut-être que « Bienvenue aux immigrants » bloque la venue des québécois ». Il en va de même pour Kim qui se demande à propos, cette fois, des activités « régulières » et de l'absence d'immigrants : « des fois tu te dis, est-ce qu'ils pensent que ça ne s'adresse pas à eux ? ». Force est de constater que ce message pose une forme de frontière qui s'avère être, dans les faits, relativement imperméable. Une participante à ces activités reconnaît par exemple qu'il n'y a que des immigrants alors même que les thèmes abordés pourraient être intéressants et utiles pour un plus large public :

It could be also for students or for those who want to go out and look for a job. Everybody could come. I don't think this is only for immigrants. But that's right, there are only immigrants there. But I think that's because they have the wrong message. Because they think it is only for immigrants. Because Leila does it. And people from Quebec think it is only for immigrant. (Clara, usagère)

Clara soulève ici l'idée d'un message qui insiste sur l'exclusivité de ces activités réservées aux immigrants mais pointe aussi le fait que Leila est automatiquement associée à ce type de public : si Leila est impliquée, il s'agit nécessairement d'immigrants. De fait, on peut voir apparaître une tendance à renvoyer tout ce qui se rapporte aux immigrants vers Leila. Par exemple, interrogée sur la diversité au sein de l'activité qu'elle anime, une bibliothécaire répond qu'il n'y en a « pas nécessairement, non. C'est plus Leila qui fait les nouveaux arrivants. C'est plus

Leila. » (Maria, employée). De même, lorsque nous demandons à une participante assidue des activités « régulières » si elle connaît les autres activités de la bibliothèque, elle fait une liste presque exhaustive, à l'exception des activités de Leila :

- Chercheure : Il y a Leila aussi...
- Catherine : Hmm... elle elle s'occupe je pense euh... des nouvelles arrivantes, le club de lecture pour les nouvelles arrivantes.

Si Leila est ainsi devenue la référence en matière d'immigrants (« mes collègues ils donnent ma carte... « attendez y'a Leila! » » (Leila)), ses activités sont aussi considérées comme périphériques, légèrement à part de la programmation de la bibliothèque. Aussitôt que des personnes identifiées comme immigrantes émettent le souhait de participer à des activités, elles sont naturellement dirigées vers ces activités. C'est ce qui arrive parfois de façon systématique, sans toujours laisser le choix aux usagers. Le cas d'Anissa en est une illustration : elle nous raconte comment elle s'est retrouvée au café littéraire (cercle de lecture pour les nouveaux arrivants) plutôt qu'au cercle de lecture (activité de la programmation régulière) :

Pour le cercle de lecture, moi je voulais m'inscrire. Comme j'ai dit, je voulais sortir de ma bulle...et quand j'ai rencontré la bibliothécaire, elle m'a dit « attends je vais évaluer ton niveau de français, après je vais te suggérer », mais elle m'a dit que leur niveau c'est un petit peu haut niveau de français, et c'est pour ça que j'étais pas dans le cercle de lecture. Et après elle m'a dit « non ton niveau, c'est plus que le niveau du café littéraire, donc je te propose d'aller au cercle de lecture » mais moi maintenant c'est le temps pour l'inscription [à l'université], pour arranger les choses pour la formation, j'étais pas ici. (Anissa, usagère)

Anissa a beau être une nouvelle arrivante, son français n'est pas mauvais du fait qu'elle ait vécu en Algérie où la langue française est répandue : ainsi, rien ne justifie, sinon sa trajectoire qui fait d'elle une immigrante, qu'elle soit placée d'emblée dans

les activités dédiées aux immigrants. Lorsqu'il s'agit de personnes immigrantes, la barrière linguistique est souvent invoquée comme obstacle à leur participation, autant par les bibliothécaires que par les participantes elles-mêmes. Bien que cela constitue bien souvent une contrainte réelle, il convient de noter qu'en 2014 80,8% résidents de Viguerie citent le français ou l'anglais comme langue la plus souvent utilisée à la maison, parfois à côté d'autres langues non officielles et 68,4% d'entre eux ont le français ou l'anglais parmi leur langue maternelle³⁹. Ces chiffres sont suffisamment élevés pour ne pas envoyer d'office un nouvel arrivant dans les activités pour immigrants en invoquant la barrière linguistique.

Par ailleurs, l'internalisation de la catégorie « immigrant » - qui est assignée aux nouveaux arrivants à partir de leur arrivée au Québec – passe également par l'usage répandu de l'expression « québécois de souche » qui est très vite assimilée par les nouveaux arrivants et qui perdure bien au-delà de leur arrivée pour marquer la différence entre eux et la société d'accueil. L'une de nos répondantes nous dit « entend[re] beaucoup ce mot ici, « québécois de souche. Dans les médias, on dit ça » (Anissa) alors qu'une autre s'exclame en souriant « Ah ça je sais ce que c'est! » (Hanna). En intégrant cette notion, elles comprennent vite qu'elles n'y sont pas incluses. Parallèlement, le fait de devoir se présenter, à chaque tour de table, selon leur qualité d'immigrant, leur pays d'origine et le temps passé au Québec, les renvoie régulièrement à leur qualité d'immigrants, agissant comme un rappel de leur différence. Pour illustrer l'association qui est faite entre les activités de Leila et un public d'immigrants, une anecdote nous permet d'en saisir la prégnance. Lors d'un atelier de conversation en français, alors que le tour de table se poursuit, Leila demande à une nouvelle participante qui a un accent non-francophone :

- Ça fait combien de temps que vous êtes ici?

³⁹ Ville de Montréal, Mars 2014. « Profil sociodémographique, Arrondissement de [Viguerie] »

- Depuis... 1999. J'ai pris beaucoup de cours au début mais j'ai perdu beaucoup de français...
- Vous venez de quel pays?
- Canada, Toronto

Le parcours migratoire se transforme alors en simple déménagement. De même pour Alison, anglophone et noire, qui se voit demander depuis combien de temps elle est à Montréal. Elle répond qu'elle y est née et y a toujours vécu. Que ce soit l'accent ou la couleur de peau, la différence visible – ou audible – combinée à l'attente d'un public particulier, peut mener à des interactions quelque peu embarrassantes de ce type.

Ce programme destiné aux immigrants, inséré dans la programmation de la bibliothèque tout en restant légèrement à l'écart, relève d'un processus d'inclusion en même temps qu'il fait émerger un processus d'exclusion. En effet, suite au constat de l'absence d'immigrants dans les activités, c'est dans une volonté de rejoindre davantage une population ciblée qu'a été pensé et mis en place le programme. Leila souligne les aspects positifs d'un service adapté aux différents besoins des immigrants, lequel agit comme un soutien dans leur autonomisation au sein de la bibliothèque autant qu'à l'extérieur. Elle mentionne le cas de participantes qui, après le besoin initial d'interagir dans leur langue maternelle avec des bibliothécaires qui la partagent, deviennent progressivement autonomes vis-à-vis de cette aide mais aussi celles qui, grâce au réseau développé dans les activités, ont trouvé un emploi ou un service de garde pour leurs enfants. Et d'ajouter :

Mon but c'est que hop tu leur donnes un peu... tu les pousse un peu comme ça puis ils vont se lancer et elles vont se lancer. Tu vois c'est un peu dans ce sens qu'on est là, parce qu'on ne peut pas évidemment tout leur donner mais au moins on essaye de les orienter. (Leila, employée)

En ce sens, cette initiative s'apparente à un programme qui se veut transitoire et destiné à soutenir une population identifiée comme vulnérable en vue d'une intégration qui lui soit bénéfique.

Or, parallèlement, en rassemblant un groupe de personnes – par ailleurs hétérogène – sous la bannière de leur qualité d'immigrants, cela risque de produire 1) un effet de stigmatisation, 2) le sentiment de devoir procéder préalablement à un rattrapage pour se mettre au niveau de la majorité, avant de pouvoir aller à la rencontre des « québécois de souche », et par conséquent 3) un confinement entre seuls immigrants, qui peut avoir des bénéfices mais qui a aussi ses limites. Sur cette dernière proposition, nous pourrions faire un parallèle avec les reproches qui avaient été faits aux Centres de formation et d'intégration des immigrants (COFI) créés en 1975 : ceux-ci avaient été critiqués, malgré l'idée légitime qui les sous-tendait, pour avoir créé une « antichambre », un « espace clos où des nouveaux arrivants ne côtoyaient que des nouveaux arrivants » (Vézina, 2014). À la bibliothèque, les intentions sont justifiées par la volonté d'une meilleure inclusion dans un lieu, cette fois public, qui offre un environnement diversifié. Toutefois, il s'avère que la cohabitation dans une bibliothèque n'aboutit pas à de véritables rencontres : ainsi, la formule d'activités totalement séparées ne tend pas à favoriser la création de lien entre les nouveaux arrivants – qu'ils soient canadiens ou internationaux – et la société d'accueil.

Cela nous amène à aborder justement cette relation souvent posée en ces termes, immigrants *versus* société d'accueil. On l'a vu, nos répondantes, presque à l'unanimité, émettent le souhait de développer des « amitiés » et ajoutent que leur participation aux activités est en partie motivée par ce désir. La bibliothèque étant souvent le seul ou l'un des seuls lieux de socialisation qu'elles fréquentent, leur espoir y est d'autant plus grand. Au-delà de leurs amis issus de leur propre « communauté » ou « d'autres cultures », nos répondantes disent ne pas avoir d'amis « québécois ». De fait, pour celles qui en côtoient ou en ont côtoyés, il s'avère que la

relation entretenue avec eux impliquait, à chaque fois, une relation de pouvoir ou d'autorité, jamais d'amitié. L'exemple d'Anissa est significatif :

J'ai pas l'occasion de les rencontrer. J'en ai rencontré dans le cadre de la formation, quand je suis arrivée ici, avec les services de l'immigration mais c'était pour quinze jours : on a parlé, j'ai gardé un peu de contact avec la madame après, mais c'était toujours dans le cadre du travail. Quand je suis arrivée aussi, j'ai commencé de faire une francisation en ligne, c'était pour un an. Donc j'avais l'occasion de parler avec le professeur qui était québécois. C'est tout. Donc j'avais pas beaucoup de contact avec des québécois, j'ai pas des amis québécois. (Anissa, usagère)

À l'image d'Anissa, toutes ont évoqué avoir eu un lien avec des québécois (au sens d'origine canadienne-française), tour à tour dans le cadre du travail, d'une formation scolaire, d'un cours de francisation ou encore avec des intervenants communautaires et des agents d'immigration. Certes, il s'agit là d'un contact réel avec la société d'accueil, mais les relations de directeur/travailleur, formateur/apprenti ou professeur/étudiant font intervenir une contrainte ainsi qu'un rapport de subordination. En fréquentant la bibliothèque, qui se veut être un lieu « neutre », nos répondantes sont de nouveau plongées dans cette dynamique où les seuls québécois qu'elles rencontrent sont soit bibliothécaires, soit intervenants lors des activités. Bien que cela se déroule parfaitement bien, il demeure qu'il ne s'agit pas d'une relation qui met les protagonistes sur le même pied d'égalité. La « neutralité » apparente évoquée plus haut peut ainsi être mise en perspective à la lumière des rapports de forces qui se manifestent à la bibliothèque.

En somme, on observe une tension entre une nécessaire séparation des activités afin de répondre aux besoins spécifiques de certains immigrants, et une séparation qui peut décourager par ailleurs du fait que le besoin de certains autres est justement de rencontrer aussi des personnes du groupe majoritaire. Cette tension renvoie à la complexité du processus d'intégration des nouveaux arrivants qui nécessite d'une part l'apprentissage de nouveaux repères pour devenir « fonctionnel » dans la société

d'accueil, et d'autre part la création de lien social avec les individus qui composent cette dernière. Il n'est pas déraisonnable de penser que cette segmentation des activités peut représenter une occasion de rencontre interculturelle manquée, au moins dans le sens où elle constitue un biais dans les conditions de possibilité de la rencontre. L'idée que l'on a du processus d'intégration justifie-t-elle de faire l'impasse – même temporairement – sur la rencontre entre nouveaux arrivants et société d'accueil, dans l'idée d'un rattrapage préalable, ou peut-il se nourrir au contraire de cette rencontre? Cela revient à poser une autre question, à savoir si l'interculturel peut émerger de lui-même? Les rapports de force ne viennent-ils pas interférer dans les conditions de possibilité de la rencontre? Ou encore, peut-il y avoir rencontre sans base commune préalable? Cette base ne peut-elle pas se construire dans l'interaction? Cette série de question constitue un enjeu de taille pour les dynamiques interculturelles au sein de la bibliothèque.

Pour tenter de percer les aspects plus micro de la rencontre interculturelle et de ses enjeux, lesquels peuvent être utiles à une compréhension plus globale des dynamiques interculturelles, nous nous immiscerons dans la prochaine partie au cœur des interactions entre des participants issus d'horizons culturels variés. Étant donné que les activités pour les immigrants ont été les seules à mettre en présence des participants d'origines culturelles différentes, ce sont elles qui nous offriront, dans cette dernière partie, un terrain propice à l'exploration des manifestations de l'interculturel.

5.2. Des différences en mouvement

Les activités organisées par la bibliothèque fournissent des occasions d'interaction, plutôt rares dans un lieu comme celui-là. Elles s'apparentent ainsi, au sens de Goffman, à des « occasions sociales », lesquelles renvoient au

foregathering of individuals admitted on a controlled basis, the whole occurring under the auspices of, and in honor of, some jointly appreciated circumstances. A common mood or tone is likely to develop, tracing a contour of involvement. (Goffman, 1983, p.7).

Aussi, si la bibliothèque ne se prête pas aux rencontres, l'activité correspond à ces espaces dont le principe de formation repose sur le partage d'un intérêt commun (Leloup et Germain, 2012, p.13). En réunissant des personnes autour d'un thème qui les rejoint, elle tend à faciliter l'interaction en face-à-face au moins en assurant une coprésence volontaire. Toutefois, Goffman va plus loin (1959, p.15) : « interaction (that is face-to-face interaction) may be roughly defined as the reciprocal influence of individuals upon one another's actions when in one another's immediate physical presence ». Si la coprésence est assurée, c'est à l'influence réciproque des participants que nous nous intéresserons ici et ce, en contexte de pluralisme culturel. Étant donné le caractère monoculturel de certaines activités, nous faisons le choix ici de nous focaliser sur celles qui réunissaient un large éventail d'horizons culturels, à savoir les activités qui étaient expressément organisées pour les nouveaux arrivants et les immigrants en général.

5.2.1. Les moments clés de l'interaction

La mise en commun des observations et des entrevues a permis de faire émerger deux moments clés⁴⁰ qui se manifestent au cours des interactions en contexte de pluralisme culturel. Le premier concerne la perception des différences culturelles faisant appel autant au moment présent qu'aux expériences passées ou aux stéréotypes qui ont un

⁴⁰ En aucun cas ces « moments » ne sont à considérer comme linéaires ni même successifs et inconditionnels. Par exemple, le moment de la négociation des différences demeure contingent. Toutefois, nous évoquons une tendance observée, selon laquelle les différences sont repositionnées à mesure que les interactions se repètent ou se prolongent.

impact sur la façon d'appréhender l'Autre. Le second temps voit intervenir une forme de déconstruction des préjugés et des catégorisations réductrices opérant au niveau interindividuel mais ayant une portée plus large. Celui-ci implique un repositionnement de la perception des différences culturelles telles qu'envisagées au départ. Nous verrons dans cette partie chacun d'eux plus en détail.

5.2.1.1. Perception des différences

Les accents, les couleurs, les signes religieux ou les vêtements suffisent souvent à marquer une différence, d'abord seulement visible mais rejaillissant pourtant sur la perception d'une différence culturelle plus large. Les femmes que j'ai eu l'occasion de côtoyer et d'interroger n'ont à aucun moment nommé de stéréotypes propres aux ressortissants de tel ou tel pays. Cela n'empêche pas qu'elles perçoivent une différence vis-à-vis d'un Autre qui n'est pas à leur image. Le fait même que les Autres ne viennent pas du même endroit contribue à en faire des « étrangers », au sens de l'inconnu, celui qui est perçu comme différent par manque de familiarité.

Lorsque nous demandons à l'une d'entre elle si elle revoit des participantes à l'extérieur de la bibliothèque, elle répond :

Beh ça c'est comme un petit peu... ça c'est les gens d'autres pays... Ça c'est une autre culture. Parce qu'avec Elena, elle est bulgare, donc avec elle oui on est comme plus proches. Même elle ne parle pas russe mais c'est comme... c'est très proche de l'Ukraine (...). Les autres personnes, elles sont un petit peu loin de moi. (Hanna, usagère)

Ici, l'éloignement géographique vient justifier l'inévitabilité de la différence culturelle. Aussi, celle-ci ne naît pas d'un constat immédiat mais mobilise des conceptions qui préexistent à la rencontre et qui contribuent à l'anticiper. Dans le

même ordre d'idée, une autre répondante parle de la difficulté de « faire le premier pas » vers l'Autre en regard du vécu personnel ou des expériences relatées par d'autres qui ont modelé les préjugés :

Forcément des fois on s'assoie on réfléchit à mille et une choses par rapport à notre éducation, à notre vécu de tous les jours et d'une façon ou d'une autre ça peut entraîner des préjugés. On se dit beh tel et tel m'a raconté telle expérience, peut-être il en sera de même pour moi. (Angélique, usagère)

Au fil de nos entrevues, il est ainsi apparu que certaines de nos répondantes avaient une grande conscience de l'importance des stéréotypes, notamment véhiculés par les médias, et de leur impact sur les attitudes adoptées vis-à-vis de l'Autre qui n'est alors connu qu'à travers des représentations simplistes :

Je me dis avec le temps, qui sait, je vais me faire plein d'amis, de différents horizons et ce sera un grand enrichissement culturel pour moi. Mais bon... pour l'instant avec tous les préjugés qu'on voit, que ce soit à la télé, les informations... c'est sûr qu'au départ on prend les gens avec beaucoup de pincettes. (Angélique, usagère)

Une autre explique les réactions parfois hostiles qu'elle observe à l'aune des stéréotypes qui les inspirent et dont elle comprend la portée :

Avant il y avait des personnes musulmanes, elles étaient ici, elles portaient pas le foulard et elles ont commencé à le porter. Ça a commencé à grandir. Je les comprends, avant ils voyaient pas ça, maintenant ils commencent à voir, avec les médias, avec tous les mauvais jugements sur les musulmans... ils connaissent juste les extrémistes, c'est ça qui était diffusé. (Anissa, usagère)

Face à ces différences, qui sont anticipées bien plus qu'elles ne sont constatées dans le moment présent, les participantes développent différentes attitudes. Nous avons eu l'occasion d'observer à la fois de la méfiance et un certain attrait.

L'imprévisibilité semble être une source importante de méfiance ou du moins de retenue vis-à-vis de l'Autre. L'impossibilité de prévoir la réaction de l'interlocuteur,

a fortiori lorsqu'il n'appartient pas à la même « culture », inspire une certaine réserve qui peut être à l'origine de l'absence d'interaction ou de sa superficialité :

Ici, on ne s'adresse pas aux gens comme ça, c'est pas automatique. Tu as peur de la réaction d'autrui, on ne sait pas ce qui peut se passer. (...) J'essaie de mettre comme une barrière parce que je sais pas ce que tu vas penser... peut-être que le fait que j'essaie de me rapprocher de toi pourrait te frustrer, bien évidemment je regarde, je me rapproche des gens petit à petit parce que je ne sais pas l'effet que ça va faire sur eux directement. Mais j'aimerais ça côtoyer tout le monde... mais je suis obligée de me contenir. (Angélique, usagère)

Je dis mon avis mais j'essaie pas de convaincre les autres, non... Avec les proches, c'est différent mais avec les nouveaux immigrants, on connaît pas, on connaît pas sa réaction, on connaît pas qu'est-ce que qu'elle va dire... donc je dis mon opinion et c'est tout. (Anissa, usagère)

Loin d'être le reflet d'une hostilité vis-à-vis de l'Autre, la réserve d'Angélique semble plutôt relever d'une mise à distance par crainte d'être elle-même repoussée dans son élan vers l'Autre. Cette retenue n'est ainsi pas incompatible avec leur volonté de « connaître d'autres cultures » pour ne « pas rester toujours juste sur notre culture, à l'intérieur de notre communauté » (Anissa), de se « faire plein d'amis de différentes horizons » pour « l'enrichissement culturel » qui vient avec (Angélique), et de « rencontrer beaucoup de gens différents » pour la richesse de leurs « différents passés et différentes ambitions » (Elena).

Si la perception des différences est influencée par des éléments extérieurs à la rencontre en elle-même, la première présentation de soi est un moment crucial du marquage de différences : on l'a vu, le tour de table en début d'activité joue ce rôle de définition des catégories dans lesquelles les participants se placent ou sont placés. Les questions qui leur sont posées orientent nécessairement la façon dont ils vont se définir. Dans ce contexte, c'est donc souvent le pays d'origine qui différencie les participants, mais également la langue qu'ils parlent ou le temps écoulé depuis l'arrivée au Québec. Mais la différence qui semble dominer repose sur leur qualité

d'immigrants et opère vis-à-vis d'une population absente de ces activités : les « Québécois ».

5.2.1.2. Négociation des différences dans l'interaction

Dépassant la superficialité des premières impressions, l'interaction prolongée ou renouvelée peut faire émerger un autre moment : celui d'un repositionnement de la perception des différences à mesure que les préjugés tombent et que les catégorisations s'affinent. De fait, l'échange de points de vue et d'idées crée parfois une forme de dissonance entre les attentes vis-à-vis de quelqu'un de « musulman », de « noir », ou d'« européen » et ce que cette personne fait ou dit effectivement. Dès lors, certains stéréotypes et préjugés sont mis à mal, demandant à être reconsidérés à l'aune des représentations qui se construisent dans l'ici et maintenant :

Quelques fois aussi j'ai découvert qu'on a peut-être comme un préjugé d'un pays parce qu'on en entend parler, des fois à la télé ou des choses comme ça, et puis quand on les rencontre on dit : ben ils sont pas comme ça, ils sont pas tous comme ça, ils sont pas du tout comme ça. Moi c'est ça que j'aime dans le fait d'aller rencontrer les gens *one and one*... puis c'est comme dans chaque pays, y'a des gens qui sont gentils puis pas gentils. (Catherine, usagère)

L'interaction en face-à-face permet ici à la fois une individuation (la personne n'est pas représentative de ce que j'avais imaginé d'une personne venant de tel pays) et un repositionnement des représentations du groupe auquel la personne est associée (ils ne sont donc pas (tous) comme ça). Ainsi, le regard posé initialement sur l'Autre peut évoluer au fil de l'interaction lorsque celle-ci va dans le sens d'une déconstruction des stéréotypes liés à l'origine ethnique⁴¹.

⁴¹ Il convient de nuancer cette observation en reconnaissant que l'interaction peut également conduire à un raffermissement des catégorisations. Dans ce cas, l'animatrice, qui joue un rôle de médiatrice, peut d'ailleurs aider dans ce sens afin de désamorcer ces situations.

Ce repositionnement s'observe également avec l'apparition de similitudes ou de nouvelles différences insoupçonnées entre les interlocuteurs :

Par exemple quand c'était la séance pour les enfants, je savais pas que dans d'autres cultures on fait comme chez nous ou qu'on fait pas comme chez nous, qu'il y a des différences. Ça c'est à cause de l'activité que je peux entendre l'avis de d'autres personnes. Elle a dit qu'au Cameroun c'est possible de frapper les enfants et l'autre elle a dit qu'en Russie et en Ukraine, c'est pareil. (...) C'est la même opinion presque! (Anissa, usagère)

Ainsi, en discutant⁴², les participants se rendent compte qu'il existe des ressemblances dans les pratiques et les traditions qu'ils croyaient propres à leur pays. Cette prise de conscience participe d'une relativisation des différences, dont l'ampleur peut être réévaluée à la lueur de ces similitudes observées. Une autre répondante illustre cette idée selon laquelle, à première vue, on a tendance à ne voir que la différence culturelle de l'Autre, laquelle s'estompe avec le temps pour faire place à ce qui unit :

Probablement c'est normal parce que si j'étais de l'autre côté, probablement pour ces gens [les québécois] nous sommes très différents, très bizarres... probablement ils ne savent pas qu'il n'y a pas une très grande différence. Parce que moi je trouve, avec le temps, nous sommes vraiment les mêmes, même si au début ok je trouve qu'il y a beaucoup de différences. (Elena, usagère)

Que ce soit positivement ou négativement, la perception de l'Autre et de sa différence est amenée à changer à mesure que celui-ci apparaît plus complexe.

Cette complexification de l'Autre peut également amener à reconsidérer une personne en dehors de son origine culturelle, premier marqueur mis de l'avant au début des activités. De fait, la discussion et la variété des thèmes abordés peuvent amener sur

⁴² Bien que le rôle de l'animatrice des activités apparait primordial dans la mise en relation et en confiance des participants, ces derniers s'émancipent au fur et à mesure du besoin de passer par l'animatrice pour s'exprimer et échangent alors directement les uns avec les autres.

des terrains qui bousculent les stéréotypes. Au fil des échanges, l'Autre se complexifie : les catégories et les appartenances s'affinent. Pour illustrer cela, prenons par exemple Célia qui se présente, tel que demandé, par la référence à son pays d'origine : elle est Albanaise et au Québec depuis un an. Lorsqu'elle est interrogée sur sa vie avant d'immigrer, elle évoque sa très bonne situation financière mais aussi le déshonneur qu'elle a causé à son père. Ce dernier élément suscite une question de la part d'une participante : « Tu es musulmane ? », à laquelle Célia répond positivement. Désormais, aux yeux des autres participants, Célia n'est plus qu'Albanaise mais aussi musulmane et de classe sociale élevée. De même pour Angélique qui n'est d'abord identifiée que comme Camerounaise. Au fil des discussions, il apparaît que les traditions de son pays n'influencent pas plus ses actions et ses convictions que ne le fait sa foi vécue au sein des Témoins de Jéhovah. Petit à petit, les autres participantes semblent réaliser que le revenu familial d'Angélique – celui de son mari en réalité – est relativement élevé bien qu'elle-même ne trouve pas d'emploi. Une remarque (qu'elle prendra pour de l'hostilité) lui sera ainsi faite pour marquer sa différence : « c'est pas pour être méchante avec toi mais [le dépannage alimentaire] c'est pour des femmes quand même un peu défavorisées ». Il serait possible de poursuivre cet exercice de raffinement des appartenances au cours de l'interaction pour chacune des participantes mais ces deux exemples suffisent à illustrer l'imbrication de différentes appartenances qui se dévoilent au fur et à mesure et qui contribuent à modifier les perceptions des unes vis-à-vis des autres, dans le sens d'une déconstruction ou d'une validation des préjugés. Ainsi, la relation est modelée par les différentes typifications, pour reprendre le terme de Berger et Luckmann, qui nous permettent d'appréhender l'Autre : « The reality of everyday life contains typificatory schemes in terms of which others are apprehended and « dealt with » in face-to-face encounters. (...) All these typifications ongoingly affect my interaction with him ». (Berger et Luckmann 1967, p.31). Ces typifications évoluent

au fil de l'interaction, ce qui fait dire aux deux auteurs que « typificatory scheme[s] will have to change » (p.31) selon les signaux qui sont envoyés.

Nous avons vu que la perception des différences pouvait être amenée à évoluer au cours de l'interaction, mais aussi que des similitudes pouvaient émerger en dépit des catégorisations culturelles. Celles-ci peuvent également s'effacer temporairement pour laisser place à d'autres types de marqueurs, lesquels font évoluer la perception de l'Autre en des termes moins réducteurs. Voyons à présent comment ces mouvements qui font évoluer le regard posé sur l'Autre jouent sur le rapprochement ou la mise à distance des interactants.

5.2.2. Rapprochements interculturels

5.2.2.1. Expériences partagées

Si les participants partagent le même temps et le même espace pour la durée de l'activité, les échanges débordent très rarement de ce cadre. Les expériences qu'ils vivent en commun sont donc limitées à ce moment précis qui est très ponctuel, circonscrit dans le temps mais aussi dans la portée des débats et des actions du fait que les activités suivent un agenda et un déroulement décidés à l'avance. Le partage d'expériences concerne davantage des expériences vécues individuellement au fil de la trajectoire de chacun, lesquelles, étant mobilisées au cours de l'activité, se rencontrent et font émerger ce que nous nommerons ici des « expériences partagées ». Celles-ci renvoient les participants à une « identité commune » sous l'égide de laquelle la relation à l'Autre prend une autre tournure. Frame (2013, p.15) présente ce « recours à une identité commune » comme une « stratégie tout à fait ordinaire dans toute interaction ». Il poursuit :

Ainsi, une catégorie identitaire quelconque (de sexe, d'âge, de profession, liée à un centre d'intérêt, etc.) partagée ou opposée, peut être exploitée par les participants à une interaction, dans certaines conditions, pour jouer sur la relation (...) (Frame 2013, p.15)

À plusieurs égards, l'émergence de ces « expériences partagées » au cours des échanges a eu pour effet de faire apparaître des appartenances ou un vécu communs capables de tisser un lien entre les participants, indépendamment et en dépit des catégorisations culturelles qui érigent des frontières symboliques.

À titre d'illustrations, nous retenons les plus saillantes qui ont été observées : le fait d'être femme, d'être immigrante, d'être une minorité visible ou ethnique, d'être anglophone ou allophone ou encore d'être parent d'enfant. Par souci de concision, nous ne ferons que survoler chacune d'entre elles pour saisir la teneur de ces expériences partagées, et ce, à travers des exemples précis.

Une séance de café causerie a été particulièrement significative de ce que nous souhaitons illustrer, dans le sens où elle a été l'occasion de mobiliser de nombreuses expériences communes – et imbriquées les unes aux autres. Lors de cette séance portant sur l'accès à l'égalité en emploi, les participantes ont pris conscience de l'expérience de la discrimination qu'elles vivaient ou étaient susceptibles de vivre en tant que femmes, et ont donné des exemples – qui se rejoignaient parfois – tirés de leur propre histoire. Toujours en rapport avec l'employabilité, une autre facette sur laquelle elles n'avaient pas posé de mots leur a été présentée : celle de la discrimination envers les minorités visibles ou ethniques. Suite à l'explication de ces termes, elles se sont tour à tour identifiées à l'un ou à l'autre avant de partager leurs expériences personnelles. À cela est venu s'ajouter le fait d'avoir immigré, lequel a une grande résonance – toujours au niveau de l'emploi ici – dans la vie de ces femmes à travers les problématiques de la reconnaissance des diplômes et de l'absence d'expérience québécoise. Tout à coup, en dépit de l'identification initiale à

leur pays d'origine, les participantes apparaissent sous un autre jour qui leur permet d'explorer ensemble des réalités communes. Portant, toutes à leur manière, les « identités » de femme, de minorité visible ou ethnique et d'immigrante, chacune a pu s'exprimer à la fois sur la convergence de leurs expériences et sur les différences (de culture, de classe, etc.) qui les distinguent. Les propos d'Angélique au sujet de leur condition d'immigrantes illustrent l'ambiguïté entre la ressemblance en même temps que la différence de leurs expériences :

Chacun a son expérience qu'elle a apportée de son pays et son expérience ici, parce que comme nous ne vivons pas dans les mêmes milieux, nous n'avons pas les mêmes relations, forcément on n'est pas obligées de réagir de la même façon, déjà parce qu'on ne rencontre pas automatiquement les mêmes difficultés mais, d'une façon ou d'une autre, chacune rencontre des difficultés. (Angélique, usagère)

Un autre exemple, qui rejoint lui aussi cette idée, concerne l'expérience de mère qui est commune à beaucoup de participantes et qui constitue un sujet de discussion fécond parmi elles. De leurs échanges émergent des problématiques communes autant que des façons de faire différentes avec leurs enfants. En même temps qu'elles se rassurent ou se conseillent sur certaines situations, elles échangent des savoirs, des savoir-faire et des opinions.

Enfin, le dernier exemple porte sur l'expérience de l'apprentissage du français vécue par des anglophones ou des allophones venus pratiquer la langue lors des activités. De l'effort individuel de chacun émerge une forme de complicité entre tous. Confrontés aux mêmes difficultés, ils semblent se comprendre, compatir et rire ensemble des maladresses et autres astuces des uns et des autres. La découverte de nouvelles expressions québécoises est également une occasion d'échanger, par comparaison, des expressions existantes dans leurs langues respectives. Il est intéressant de noter que ce type d'activités n'a pas réuni exclusivement des

immigrants, comme sa vocation le laisse croire, mais aussi des montréalais anglophones, des canadiens venus d'autres provinces ou encore des autochtones.

Les personnes qui se rencontrent lors des activités sont issues d'horizons relativement variés ; la probabilité pour qu'elles se rencontrent dans leur vie est plutôt mince. Mais dans le cadre d'une interaction spécifique, le contexte fait en sorte qu'à un moment précis elles ont la possibilité de partager - malgré tout ce qui peut les éloigner par ailleurs - un trait, une expérience ou une identité communes qui les rapprochent en tant qu'individus et, au-delà, en tant que femmes, immigrants, parents, non-francophones, etc.

Néanmoins, si la mobilisation de certaines expériences et appartenances communes peut permettre une forme de rapprochement, d'autres tendent davantage à l'éloignement ou à la mise à distance. En effet, en même temps qu'un élément rapproche des personnes, il tient par ailleurs à l'écart celles qui ne le partagent pas. Ainsi en est-il, par exemple, de la classe sociale qui rassemble ceux qui la partagent et pose une frontière vis-à-vis de ceux qui appartiennent à une autre. Cette mise à distance s'est illustrée dans l'exemple, présenté plus haut, d'une participante qui se voyait rejetée par les autres femmes à cause du salaire élevé de son mari, et donc de son foyer. De même, l'expérience de l'immigration, lorsque non partagée, peut tenir lieu de frontière, tant d'un côté que de l'autre. À propos des participants aux activités où ne vont que des Québécois d'origine canadienne-française, Angélique exprime la distance qui les éloigne :

Les personnes que tu rencontres dans ces activités, pour la plupart du temps, je me dis... ces personnes ne comprennent pas forcément ce que je vis... parce que ce qui est sûr, c'est régulièrement des québécois qui ne savent pas ce qui se passe en dehors de leur environnement... (Angélique, usagère)

En dépit de la généralisation qui sous-tend ce discours, l'on peut voir l'importance que revêt le partage d'une expérience pour une meilleure compréhension mutuelle.

5.2.2.2. De la connaissance à la transformation mutuelle

À défaut de partage d'expériences, on ne peut raisonnablement conclure que tout rapprochement est vain. Bien que l'intérêt commun soit une condition *sine qua non* de la rencontre lors de l'activité, les participants ont parfois des trajectoires qui, à aucun moment, ne se rejoignent. Il n'est pour autant pas exclu que la divergence de leurs expériences mène sur d'autres terrains que l'indifférence ou le repli⁴³. De fait, la plupart de nos observations, doublées du discours de nos répondantes, renvoient à un échange conçu comme source d'enrichissement : autant en termes de connaissances que de transformations mutuelles. Les interactions qui naissent au cours des activités augurent un début de rapprochement au sens de Just (2004) : « The deepening of the shared context in turn expands the participants' possibilities of interaction; the interlocutors may enhance and widen their shared understanding, but they may also come to appreciate the value of their remaining differences. »

Ainsi les activités, par la coprésence volontaire qu'elles supposent et les échanges auxquels elles donnent un cadre, peuvent permettre d'approfondir la connaissance mutuelle entre les participants. Étant amenés à prendre la parole pour donner leur avis, à débattre et à échanger sur un thème particulier, les participants partagent des informations sur eux-mêmes, sur leur vision des choses, sur leurs traditions, etc. Les

⁴³ Ce qui est le cas parfois. Nous avons vu plus haut que les différences pouvaient être perçues comme irréductibles, à travers l'exemple de Hanna qui préfère fréquenter des personnes de pays « semblables » au sien « parce que c'est la même culture, (...) la vie est un petit peu pareil en Moldavie ou en Ukraine ou en Russie, c'est notre enfance, notre jeunesse, tout ça ». Elle considère que le fait de n'avoir pas partagé un même contexte social et culturel impose une frontière.

exemples sont nombreux et relèvent de l'anecdotique : une femme explique pourquoi et depuis quand elle porte le voile alors qu'une autre parle de sa foi en tant que témoin de Jéhovah, une autre participante évoque sa compréhension de l'amour tel qu'il doit être vécu par un homme et par une femme, plusieurs échangent sur la « meilleure » façon de calmer un enfant, etc. Tout cela fait intervenir des informations sur l'Autre tout en l'ancrant dans un contexte plus large. Ce faisant, comme nous l'avons vu, des similitudes émergent en même temps que des différences demeurent, lesquelles informent sur l'Autre et permettent de mieux comprendre ses propos et ses agissements :

Puis quand on voit le parcours des gens qui viennent aussi [les immigrants], des fois y'en a qui sont pas arrivés directement ici, ils ont fait d'autres pays, d'autres pays, d'autres pays... puis maintenant ils sont là... je me dis c'est incroyable. (...) Ça doit pas être facile pour eux d'arriver, de tout réapprendre. (...) Je comprends qu'ils sont déçus parce qu'ils [les agents de recrutement à l'étranger] leur font miroiter des emplois quand ils sont dans leur pays, que tout va être beau ici, que la langue française, c'est la langue uniquement parlée ici. Ils arrivent ici et, elles me le disent les dames qui arrivent du Maghreb, on a de la difficulté à se trouver des emplois parce qu'on ne parle pas anglais. (Catherine, usagère)

Cette répondante, qui avoue par ailleurs n'avoir jamais voyagé, ne peut se faire une idée des immigrants qu'en les rencontrant, ce qui lui permet ainsi de mieux connaître leur trajectoire, de prendre conscience des difficultés qu'ils traversent et donc de comprendre, dans une certaine mesure, ce qu'ils vivent.

Au-delà de la simple connaissance mutuelle qui déjà transforme la vision de l'Autre, les échanges peuvent donner naissance à une transformation des façons de faire ou de penser. Certaines répondantes évoquent ainsi le fait que leurs interactions avec des personnes « d'autres cultures » les font évoluer, tantôt sous la pression liée à l'intégration, tantôt par désir de nouveauté :

À force de côtoyer les personnes des autres continents, on a fini pour certains par adopter leur façon de s'exprimer. Quand nous on arrive ici, on apprend

beaucoup, même si au début c'est pas très très gai parce qu'on n'est pas habitués. Quoi qu'on dise, ce qu'on te raconte et ce que tu vis, c'est deux choses différentes. On nous racontait, oui les Blancs... mais ça restait ce qu'on me disait mais plus tu vis certaines choses ici, plus tu les comprends. Mais c'est difficile pour moi de me débarrasser de tout mon bagage que j'ai apporté pour entériner le nouveau, ça se fera progressivement mais... c'est pas du tout évident. (Angélique, usagère)

Il faut avoir la différence pour continuer. J'apprécie beaucoup la relation entre deux cultures. Par exemple pour moi, si je reste avec une amie qui n'est pas arabe, je vais m'améliorer. Je parle avec d'autres personnes, dans d'autres cultures donc ça c'est bien pour nous améliorer dans la vie. (Anissa, usagère)

Ainsi, les marqueurs de la différence sont loin d'être figés et l'interaction peut mener sur des chemins inattendus.

5.3. Synthèse

À l'issue de cette étude, il nous apparaît pertinent de revenir sur deux termes cruciaux qui ont jalonné ce travail de terrain et qui se sont révélés porteurs d'une certaine confusion. Nous nous sommes rendue compte que les termes *diversité* et *différence* ni ne revêtent un sens semblable ni ne suscitent les mêmes réactions, bien qu'ils soient souvent mis à la place l'un de l'autre, notamment pour parler de valorisation ou de protection de l'une et de l'autre. Il importe donc de les dissocier tout en relevant la confusion qui les entoure. Suite à ce constat, il nous sera possible de dégager les points saillants qui ressortent de l'étude et de les mettre en résonance avec notre question de recherche.

On l'a vu, la diversité relève, pour nos répondantes, de la banalité au sens où elles y sont habituées et cela ne les étonne plus de croiser au quotidien des personnes venues d'ici et d'ailleurs. On note également une unanimité certaine relativement aux bienfaits de la diversité, qui est le plus souvent valorisée positivement. Par ailleurs,

lorsqu'il s'agit de diversité, il n'y a qu'un pas entre la banalité (du quotidien) et l'exotisme (du voyage) qu'elle évoque. Une de nos répondantes illustre cette tension avec éloquence :

Je dis tout le temps : j'ai pas besoin de voyager, ici je vois tout, j'entends des langues différentes à chaque jour, alors... c'est multiculturel, c'est fantastique pour ça. Je trouve que c'est un plus, d'avoir des gens comme ça qui viennent de partout puis je trouve que ça apporte une touche d'exotisme puis c'est l'fun, c'est intéressant. Sinon si on est trop centré sur notre nombril. (Catherine, usagère)

L'évocation de la « touche d'exotisme » n'a ici rien de malveillant dans la mesure où elle est avant tout associée à une idée d'enrichissement et de dépassement de son propre univers culturel. Néanmoins, cette expression lourde de sens⁴⁴ mobilise une conception stéréotypée et superficielle de la différence de l'Autre. Celle-ci demeure alors du ressort du lointain, jusqu'au moment, toutefois, où ce lointain devient proche : dans l'interaction. C'est là que le bât blesse. En se rapprochant de l'Autre, la différence a tendance à susciter de la méfiance ou de la retenue. De près, elle apparaît plus effrayante dès lors qu'elle confronte les visions, oblige à prendre du recul ou à remettre en question les acquis des protagonistes. La rencontre de l'Autre, qui implique la perception et la négociation de sa différence, n'est pas anodine en ce qu'elle implique personnellement les interactants, et avec eux, les identités collectives qu'ils transportent. À l'inverse, la diversité reste une idée d'un tout indistinct, souvent sans visage.

Dans le lieu neutre qu'incarne la bibliothèque, la distinction entre *diversité* et *différence* prend tout son sens : la diversité y est valorisée (elle constitue même un

⁴⁴ On ne peut s'empêcher de penser à l'exotisme tel qu'il a été mobilisé par Edward Saïd (2006/1978) pour faire référence à l'Orientalisme, qu'il dépeint, de la même façon, comme n'étant pas volontairement malveillant en soi mais produisant des effets racialisant. Par ailleurs, l'enrichissement personnel et le bénéfice tiré du contact avec l'Autre renvoient à l'idée de « eating the Other » (Hage, 1997) où l'Autre devient un objet d'enrichissement avant tout, et donc de « consommation ».

des principes sur lesquels se fonde la mission de l'institution) quand la différence, elle, tend à devoir s'effacer au profit d'une neutralité oublieuse des particularismes.

Finalement, le moment est venu de mettre nos résultats à l'épreuve de la question de recherche qui nous a guidée. Rappelons-en ici sa teneur :

Dans quelle mesure la perception des différences culturelles peut-elle permettre de comprendre le processus de rapprochement interculturel entre les usagers d'une bibliothèque publique de Montréal ?

Le terrain nous a permis d'appréhender la place qu'occupe la perception des différences de l'Autre dans le processus de rapprochement dans la mesure où lorsque cette perception évolue, elle fait évoluer du même coup l'interaction. L'idée que se font les interactants les uns des autres joue ainsi sur leur propension à se rapprocher ou non. En ce sens, les expériences partagées permettent à la fois de faire tomber certaines frontières en même temps qu'elles ouvrent une voie au rapprochement des interactants, quand bien même ils ne partagent pas une même origine ou religion.

Si nous avons été en mesure d'observer une évolution dans la façon dont les interactants se rapportent aux différences qu'ils perçoivent de l'Autre, étant capables de les reconsidérer et de les repositionner au fur et à mesure des interactions, cela illustre et confirme le caractère construit des différences, sur lequel nous avons insisté dans notre chapitre 2. En fonction du « framing » (Massey et Sanchez, 2010) et donc des marqueurs de la différence qui sont mis de l'avant, les potentialités de rapprochements s'ouvrent et se ferment. À noter également qu'une médiation, à l'image de celle effectuée par l'Agente de liaison, peut agir en facilitateur du rapprochement.

Au sujet des différences *culturelles* plus particulièrement, nous avons constaté qu'elles prennent une place non négligeable, notamment en raison de leur « visibilité » (couleur de peau, signes religieux ou dans une certaine mesure, accent).

Or l'interaction peut s'avérer être une occasion de bousculer les idées reçues vis-à-vis de différences culturelles supposées, voire même de les laisser de côté au profit de similitudes ou encore de différences d'un autre type (classe, âge, genre, etc.). Si un rapprochement durable, c'est-à-dire qui dépasse les activités de la bibliothèque, ne semble pas s'être produit, du moins les interactions que nous avons décrites ont-elles permis aux interactants de démystifier à bien des égards les différences de l'Autre.

Aussi, le raffinement des catégories à travers lesquelles l'Autre est appréhendé ne peut opérer si l'interaction n'a pas lieu : en ce sens, les conditions de possibilité de la rencontre de l'Autre méritaient d'être considérées. De fait, comment envisager un rapprochement interculturel si les conditions de possibilité de la rencontre ne sont pas réunies? Comme on l'a vu, au-delà des intentions justifiées, la segmentation des activités de la bibliothèque opère en défaveur d'une rencontre interculturelle entre les usagers considérés comme nouveaux arrivants avant tout, et les « autres ». En ce sens, le processus de rapprochement dépend en grande partie aussi d'éléments contextuels et extérieurs à la seule volonté individuelle. Finalement, pour reprendre les termes de Verbunt (2011), la bibliothèque offre un environnement riche en termes d'*interculturel potentiel*... à défaut de lui fournir toutes les conditions de s'accomplir.

CONCLUSION

À l'origine de ce mémoire, il y avait avant tout une volonté d'aborder la diversité culturelle sans la poser ni comme un défi, ni comme un problème, mais plutôt comme un état de fait propre aux sociétés démocratiques. À l'heure où l'institutionnalisation des enjeux liés à la diversité met au jour de nouvelles initiatives dites interculturelles, nous avons pensé judicieux de se pencher sur les dynamiques interculturelles qui émergent lorsque aucune politique ne vient les encourager.

Les bibliothèques publiques d'arrondissements de Montréal se sont invitées dans cette étude pour deux raisons : d'abord pour leur ancrage dans des quartiers multiculturels, mais aussi pour le caractère neutre qu'elles affichent. Les deux mises ensemble devaient nous permettre d'explorer les conditions d'émergence d'un rapprochement interculturel entre des usagers d'horizons culturels divers réunis dans un lieu empreint de neutralité, et qui pose alors la question de la visibilité des différences.

Ainsi, le concept de différence nous a paru être une entrée pertinente pour aborder la communication interculturelle et ce, à travers une perspective dynamique qui nous permette d'appréhender la labilité des frontières de la différence. Nous avons par ailleurs posé l'interaction comme un moment clé de redéfinition de la différence qui devient alors un rapport dynamique entre les identités des interactants. À l'appui d'Abdallah-Pretceille (1986), nous avons posé la communication en contexte pluraliste comme le fruit d'une interaction située, non prévisible et non déterminée par des identités et des appartenances structurantes. C'est à l'intérieur de ces

dynamiques que nous avons entrepris d'identifier les leviers menant au rapprochement interculturel.

Pour ce faire, nous nous sommes donc tournée vers la bibliothèque d'un arrondissement de Montréal, trouvant là un terrain pour une recherche ethnographique, particulièrement propice à l'étude des relations, des contextes et des dynamiques. La principale limite de notre démarche réside dans notre échantillon dans lequel nous aurions voulu voir représentées davantage de personnes issues du groupe majoritaire francophone. Cette lacune nous a amenée à nous concentrer sur les propos et le vécu de personnes majoritairement immigrantes, laissant de côté une perspective qu'il aurait également été intéressant d'explorer et de confronter.

Les entrevues, combinées à un travail d'observation, nous ont amenée sur le terrain des interactions évidemment, mais ont également fait émerger un volet appelant à considérer les conditions de possibilité d'une rencontre interculturelle dans l'espace de la bibliothèque. C'est ce dernier aspect que nous avons traité en premier dans l'analyse, afin d'illustrer le fait que les rencontres en général, et *a fortiori* les rencontres interculturelles, ne vont pas de soi à la bibliothèque : d'abord à cause de la mission première des bibliothèques mais aussi à cause de certains choix qui sont faits par l'équipe et la direction. En effet, on a eu l'occasion de montrer que les usagers sont peu enclins à aller les uns vers les autres mais que la bibliothèque peut toutefois devenir un lieu de rencontres et d'échanges, à la condition qu'ils franchissent la porte des activités. Toutefois, la segmentation des activités selon les différents besoins des usagers a une incidence sur les rencontres interculturelles au sein de la bibliothèque. Si les nouveaux arrivants ont des activités qui leur sont destinées, les amenant à rencontrer des personnes issues de différents pays à travers le monde, ils n'ont néanmoins que peu d'occasion d'être en contact avec des personnes originaires du Québec. Nous avons souligné le biais que cela constitue dans la possibilité même

d'une rencontre, nous empêchant par conséquent de pouvoir étudier un rapprochement interculturel dans l'ensemble des activités.

Néanmoins, dans les activités rejoignant des personnes d'horizons variés, nous avons pu nous pencher davantage sur les aspects micros de la rencontre, notant ainsi que les interactions étaient à même de faire émerger un rapprochement, et ce à plusieurs égards. D'abord en permettant une individuation de l'Autre, ce qui contribue à éloigner les préjugés et à faire évoluer la perception des différences, autant de l'individu que de la communauté à laquelle il est associé. Ensuite, cette individuation va de pair avec la complexification de l'Autre qui amène à redéfinir les catégories sous lesquelles il est appréhendé. En ce sens, nous pouvons conclure qu'un repositionnement des différences est possible au cours d'interactions prolongées ou renouvelées, autant vis-à-vis de la perception d'une différence culturelle qu'à travers l'émergence de différences d'un autre type (classe, âge, genre, etc.) ou même de similitudes entre les expériences. L'interaction en face-à-face permise par une activité constitue ainsi une occasion de faire évoluer le regard posé sur l'Autre et ainsi, de faciliter le rapprochement interculturel, lequel implique le dépassement des frontières culturelles. Si ce rapprochement n'a pas lieu, les échanges qui se déroulent permettent à tout le moins de démystifier des différences et des stéréotypes coriaces, opérant comme un premier pas vers une découverte authentique de l'Autre.

En cherchant à étudier l'interculturel, les chercheurs sont souvent tentés de se tourner vers des personnes dont l'origine ethnoculturelle diverge, faisant de celle-ci le marqueur structurant qui permettra d'étudier les différences (Bourassa-Dansereau, 2014). Or, force est de constater que celui-ci est loin d'être le seul à avoir une incidence sur les actions des individus, leur façon d'interagir avec l'Autre et de s'en rapprocher ou de s'en éloigner. Étudier le mouvement des marqueurs autant que des perceptions permet plutôt de revaloriser le rôle de l'interaction tout en éloignant la

fatalité d'une rencontre où les différences sont foncièrement irréductibles et problématiques. Frame (2013) va dans ce sens lorsqu'il affirme que

la vision non déterministe des manifestations des différentes cultures dans les interactions (...) conçoit l'activité sociale non pas comme un reflet de la culture du groupe, mais comme un construit pragmatique performé, fondé sur les multiples appartenances des acteurs sociaux et dont les repères de sens négociés sont spécifiques à l'interaction en cours. (p.409)

Cette approche nous a permis d'entamer une réflexion d'ordre théorique sur les frontières de la différence mais aussi d'illustrer comment, en pratique, la différence culturelle est mise à l'épreuve dans l'interaction. Les résultats de notre étude nous ont également menée sur le terrain de frontières qui vont au-delà de la seule différence culturelle, et notamment celle qui opère entre immigrants et société d'accueil, particulièrement prégnante dans l'espace de la bibliothèque. L'agente de liaison est alors apparue comme un moyen de faire le lien entre les deux faces de cette frontière, en même temps que la présence de ses activités isolait, dans les faits, les immigrants.

Si les interactions que nous avons étudiées lors des activités se sont avérées à même de mettre à mal des stéréotypes, l'enjeu réside dans la mise en contact qui amène les individus à se rencontrer, indépendamment de leur origine culturelle ou leur qualité d'immigrant. À cet égard, la bibliothèque semble être l'un des rares services publics à détenir le potentiel, de par sa neutralité affichée et sa mission rassembleuse, à mobiliser autour d'intérêts qui rejoignent une part importante de la population au-delà de leurs diverses appartenances culturelles. Elle a également l'avantage d'offrir un environnement dans lequel les activités fournissent des occasions d'interactions prolongées et basées sur la libre participation. Quels autres espaces et lieux publics peuvent se targuer de réunir autant de conditions propices à l'émergence d'une rencontre interculturelle ? Que ce soient les parcs, les transports en commun, les marchés ou encore les centres commerciaux, chacun d'entre eux semble n'avoir à

offrir que des expériences et des moments de sociabilité superficiels, furtifs voire inexistants, quand ce n'est pas conflictuels. À l'issue de notre recherche, la bibliothèque semble faire figure d'exception autant pour le milieu de vie qu'elle incarne de plus en plus, que pour être en mesure de mettre à l'abri de la confrontation et des conflits, quand bien même ses usagers sont issus d'horizons divers et portent des visions et des valeurs variées. Si les lieux mentionnés peuvent contribuer à un approvisionnement réciproque des résidents dans toutes leurs diversités, il semble que celui-ci demeure distant, n'encourageant pas la déconstruction des préjugés – voire les renforçant – vis-à-vis d'un Autre qui reste à distance, différent, étranger.

Dans un contexte politique où des préoccupations liées à la visibilité des différences interrogent la neutralité des institutions relevant de l'État, et notamment des personnes qui y travaillent, notre recherche invite à pousser la réflexion au-delà de l'apparence – des différences comme de la neutralité – pour envisager ces différences autrement que par leur supposée nuisance au vivre-ensemble. D'abord parce que cette conception de la différence ne rend pas compte de son aspect avant tout relationnel, et surtout parce que la diversité, et les différences dont elle est porteuse, ne sont pas foncièrement gage de différends. Si la visée du projet de loi 60 était, entre autres, de poser des règles « pour vivre la diversité dans l'harmonie » (Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques, 2013), laissant croire que ce n'était actuellement pas le cas, notre recherche tend à contredire cette vision par une illustration concrète d'une bibliothèque publique où la diversité est vécue positivement et où l'affirmation du principe de neutralité n'implique pas de gommer les différences.

BIBLIOGRAPHIE

- Abdallah-Pretceille, M. (1986). « Pédagogie interculturelle : bilan et expertise ». Dans Clanet, C.; *L'interculturel en éducation et sciences humaines*. Toulouse: Presses de l'Université du Mirail, pp.25-32
- Abdallah-Pretceille, M. (1989). « Quand l'interculturel n'est qu'une ontologie culturaliste déguisée », dans Association pour la recherche interculturelle (ARIC), *Socialisations et cultures*, Toulouse: Presses de l'Université du Mirail
- Agbobli, C. (2009). « Accommodements raisonnables, médias et communication ». Dans Perraton, C. et Bonenfant, M. *Vivre ensemble dans l'espace public*, Québec : Presses de l'Université du Québec
- Amiraux, V. (2011). « Pluralisme et radicalisations ». Projet de recherche présenté au Conseil de recherches en sciences humaines du Canada (CRSH). Récupéré de <http://valerieamiraux.com/wp-content/uploads/2010/05/Amiraux1445401.pdf>
- Amiraux, V., Araya-Moreno, J. (2014) « Pluralism and Radicalization: Mind the Gap! », dans, P. Bramadat et L. Dawson, *Religious Radicalization and Securitization in Canada and Beyond*, Toronto: University of Toronto Press
- Aoun, J. (2004). *Gérer les différences culturelles : pour communiquer plus efficacement avec les diverses cultures du monde*. Sainte-Foy : Les Éditions MultiMondes
- Applegate, J. et Snyder, H. (1988). A constructivist theory of communication and culture. dans Y.Y. Kim et W.B. Gudykunst (Eds.), *Theories of intercultural communication*, Newbury Park, CA: Sage, pp. 41-65
- Arcand, S. (2006). « Prévenir les conflits liés à la diversité : l'interculturel comme pratique de gestion », *Revue Gestion*, vol. 31, n° 4, pp. 16-23.
- Arcand, S., Dupuis, J.-P. (2007). « Les relations ethnoculturelles au sein des sociétés et des entreprises », dans J.-P. Dupuis. *Sociologie de l'entreprise*, 2e édition, Montréal : Gaëtan Morin Éditeur, pp. 235-271.

- Arnett, R. C., Grayson, C., McDowell, C. (2008). « Dialogue as an “enlarged communicative mentality” : Review, assessment, and ongoing difference ». *Communication Research Trends*, 27, pp. 3-25.
- Augé, M. (1992) *Non-Lieux, introduction à une anthropologie de la surmodernité*. Paris : Le Seuil
- Bârlea, P.G., (2008). « Théorie et pratique dans le dialogue interculturel européen », *Diversité et identité culturelle en Europe (DICE)*. Vol.5(2008), pp.9-35. Récupéré de http://www.mnln.ro/documenteupload/editura/fisiere/dice_5.pdf
- Battaglini, A. (2010). *Les services sociaux et de santé en contexte pluriethnique*. Montréal : Editions Saint Martin
- Bibliothèques de Montréal. (1998). « La bibliothèque municipale de Montréal : structures, ressources et services. Montréal : Service des loisirs et du développement communautaire », [Document interne] non paginé.
- Black, A. (2008). « Socially controlled space or public sphere ‘third place’ ? Adult reading rooms in early British public libraries » dans Marian Koren, *Working for Five Star Libraries. International Perspectives on a Century of Public Library Advocacy and Development*, Den Haag: Vereniging openbare bibliotheken/Biblion, pp. 27-41
- Barth, F. (1969). *Ethnic groups and boundaries : the social organization of culture difference*. Oslo: Universitetsforlaget
- Beaud, S., Weber, F. (2010 /1997). *Guide de l'enquête de terrain : produire et analyser des données ethnographiques*, Quatrième édition augmentée, Paris, La Découverte
- Becker, H.S. (2002). *Les ficelles du métier. Comment conduire sa recherche en sciences sociales*. Paris : La Découverte
- Berger, M. et Gayet-Viaud, C. (2011). « Introduction. Du politique comme chose au politique comme activité. Enquêter sur le devenir politique de l'expérience ordinaire », dans M. Berger, D. Cefaï et C. Gayet-Viaud, *Du civil au politique : ethnographies du vivre-ensemble*, Bruxelles : Peter Lang
- Berger, P. et Luckmann, T. (1967). *The social construction of reality. A treatise in the sociology of knowledge*. New York: Anchor Books edition

- Berghe, P. L. van den. (1967). « Pluralisme social et culturel ». *Cahiers Internationaux de Sociologie*, vol. 43, pp. 67-78. Récupéré de : <http://www.jstor.org/stable/40689418>
- Bredin, M. (1993). « Ethnography and communication: approaches to Aboriginal media ». *Canadian Journal of Communication*, 18.3 (Summer 1993). pp. 297-313. Récupéré de <http://search.proquest.com.proxy.bibliotheques.uqam.ca:2048/sociology/docview/219560075/fulltext/936A6AFFE2874308PQ/1?accountid=14719>
- Blasco, M. (2004). « Reflections on hermeneutics, intercultural understanding and the management of difference ». Dans Blasco, M. & Gustafsson, J. (Eds.), *Intercultural alternatives: Critical perspectives on intercultural encounters in theory and practice*. Copenhagen : Copenhagen Business School Press, pp. 19-46
- Bourassa-Dansereau, C. (2014). « Les représentations de l'égalité entre les femmes et les hommes de jeunes montréalais issus de l'immigration : illustrations et réflexions à travers le prisme de la communication interculturelle », *COMPOSITE*, 17(1), pp. 28-52. Récupéré de <http://www.composite.org/index.php/revue/article/view/187/156>
- Bourdages, J. et Lemieux, R. (2011). « Introduction au dossier "Lieu et non-lieu du livre : penser la bibliothèque" », *Postures*, numéro 13, pp. 99-110. Récupéré de http://revuepostures.com/wp-content/new_folder/2011/05/Postures13_final_int.pdf
- Camilleri C., Cohen-Emérique M., (1989). *Chocs de cultures : concepts et enjeux de l'interculturel*, Paris : Harmattan
- Cefaï, D. (2011). « Remarques conclusives. Vers une ethnographie (du) politique : décrire des ordres d'interaction, analyser des situations sociales », dans M. Berger, D. Cefaï et C. Gayet-Viaud (dir.), *Du civil au politique : ethnographies du vivre-ensemble*, Bruxelles : Peter Lang, pp. 545-598
- Centre de recherche et de formation du CLSC Côte-des-Neiges (1999) « Ethnicité, citoyenneté, communauté: les enjeux de l'intervention » Actes du colloque. Colloque du CLSC Côte-des-Neiges et du Centre de recherche et de formation [CRF] (1999, 7 et 8 juin: L'École des Hautes Études Commerciales, Montréal) Montréal : CLSC Côte-des-Neiges

- Cloutier, G. (2011). *La valorisation des savoirs de femmes immigrantes en milieu communautaire*. Montréal : Richard Vézina Editeur
- Cohen-Emérique, M. (1984). Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des travailleurs sociaux. Formation à la méthode des incidents critiques. *Cahiers de sociologie économique et culturelle* (ethnopsychologie), 2, pp.183-218.
- Cohen-Emérique, M. (2011). « L'interculturel dans les interactions des professionnels avec les usagers migrants ». *Alterstices*. 1(1), 1-10
- Comlan, F. (2006). *Bénéfices de la diversité culturelle en entreprises : études de cas dans les entreprises québécoises*, (Mémoire de maîtrise), Université de Montréal.
- Conseil de l'Europe. (2008). *Le livre blanc sur le dialogue interculturel, Vivre ensemble dans l'égale dignité*. Strasbourg. Récupéré de http://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white%20paper_final_revised_fr.pdf
- Conseil de l'Europe. (2012). Cités interculturelles: gouvernance et politiques pour communautés diversifiées. Récupéré de http://www.coe.int/t/dg4/cultureheritage/culture/Cities/Default_fr.asp
- Cuche, D. (2010/1996). *La notion de culture dans les sciences sociales*. Paris : La Découverte.
- David-McNeil, J. (1992). « La diversification des ressources humaines québécoises », *Revue Gestion*, vol. 17, n° 2, pp. 39-48.
- Deetz, S., Simpson, J. (2004), « Critical organizational dialogue », dans Anderson, R., Baxter, L. and Cissna, K. N. *Dialogue: Theorizing difference in communication studies*, London : Sage, pp. 141-158.
- Demorgon, J., Lipiansky, E. (1999). *Guide de l'interculturel en formation*, Paris : Retz
- Dessler, G., Starke, F., Cyr, A., Dianne J. (2003). « Gérer l'éthique, la diversité, la culture et la responsabilité sociale », *La gestion des organisations : Principes et tendances au XXIe siècle*, Saint-Laurent : ERPI, pp. 80-112.

- Durrani, S. et Smallwood, E. (2008), « The Professional is Political : Redifining the Social Role of Public Libraries », dans Lewis, A. (2008). *Questioning Library Neutrality: Essays from Progressive Librarian*, pp. 119-140, Duluth: Library Juice Press, LLC
- Eliasoph, N. et Lichterman, P. (2003). « Culture in Interaction », *American Journal of Sociology*, vol. 108, n° 4, pp. 735-794.
- Emongo, L. et White, B. (dir.) (2014). *L'interculturel au Québec : rencontres historiques et enjeux politiques*. Montréal : Presses de l'Université de Montréal.
- Endres, J. (2010). Le « dialogue interculturel » au Conseil de l'Europe, à l'Union européenne et à l'Unesco : état des lieux. Centre de recherche sur les religions, Université de Lucerne. Récupéré de http://www.sbf.admin.ch/dokumentation/00335/01737/index.html?lang=it&download=NHZLpZeg7t.lnp6l0NTU042l2Z6lnlah2oZn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJC DfX95fGym162epYbg2c_JjKbNoKSn6A--
- Fabian, J. (1983). *Time and the other: How anthropology makes its object*. New York: Columbia University Press.
- Frame, A. (2008). *Repenser l'interculturel en communication. Performance culturelle et construction des identités au sein d'une association européenne*. (Thèse de doctorat) Université de Bourgogne. Récupéré de http://tel.archives-ouvertes.fr/docs/00/44/16/56/PDF/these_infocom_alex_FRAME.pdf
- Gazo, D. (2009). « Les facteurs de développement des bibliothèques publiques québécoises depuis 1959 ». *Encontros Bibli* 1: pp.14-41. Récupéré de <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2009v14nesplp13/19831>
- Germain, A. et collaboratrices. (1995), « Cohabitation interethnique et vie de quartier », Ministère des Affaires internationales, de l'Immigration et des Communautés culturelles, collection Études et recherches n°12
- Germain, A., Blanc, B. (1998). « La vie de quartier dans le Montréal multiethnique », *Revue européenne de migrations internationales*. Vol. 14, n°1. pp. 141-158.
- Germain, A., Dansereau, F., Bernèche, F., Poirier, C., Alain, M. (2003). « Les pratiques municipales de gestion de la diversité à Montréal », INRS, *Urbanisation, Culture et Société*

- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*, New York: Anchor Books
- Goffman, E. (1963). « Face Engagement », *Behavior in Public Places : Notes on the Social Organization of Gatherings*, New York: Free Press, pp. 83-104.
- Goffman, E. (1983). « The Interaction Order: American Sociological Association, 1982 Presidential Address », *American Sociological Review*, Vol. 48, No. 1, pp. 1-17.
- Goffman, E. (1989). « On fieldwork », *A journal of Ethnographic Research*. Volume 18, number 2 / july 1989
- Gosselin, A., Chouat, N. (1992). « Valoriser et gérer la diversification de la main-d'œuvre », *Revue Gestion*, vol. 17, n° 2, pp. 49-57.
- Gudykunst, W.B. (2005). *Theorizing about intercultural communication*. Trad. de: *English*. Thousand Oaks, Calif.: Sage publications.
- Hage, G. (1997). « At home in the entrails of the west: multiculturalism, ethnic food and migrant home-building » dans *Home/world: space, community and marginality in Sydney's west*, Annandale : Pluto, pp.99-153
- Hage, G. (2000/1998). « White multiculturalism : A manual for the proper usage of ethnics », *White Nation. Fantasies of White Supremacy in a Multicultural Society*, pp.117-140. New York : Routledge
- Hall, S. (1997). *Representation: Cultural Representations and Signifying Practices*. London: Sage/Open University Press.
- Hall, S. (2007). « Identités culturelles et diasporas », dans *Identités et cultures. Politique des Cultural Studies* (édition établie par Maxime Cervulle), Paris : Éditions Amsterdam, pp. 227-241.
- Hily, M-A. (2001). « La notion d'"interculturel" en question ». Actes de colloque en collaboration avec l'Association pour la Recherche Interculturelle (ARIC) « Construction transfrontalière du champ interculturel », Université de Genève
- Hofstede, G. (1994). *Vivre dans un monde multiculturel*. Paris : Éditions d'Organisation

- Hsab, G., Stoiciu, G. (2011). Dans Agbobli, C. et Hsab, G., *Communication internationale et communication interculturelle*, Québec : Presses universitaires du Québec
- Jensen, I. (2004). « The practice of intercultural communication : reflections for professionals in cultural encounters » dans Titley, G. (2004). *Resituating culture*. Strasbourg : Editions du Conseil de l'Europe, pp. 81-92
- Joyce, S. (2008). « A Few Gates Redux : An Examination of the Social Responsibilities Debate in the Early 1970s and 1990s », dans Lewis, A. (2008). *Questioning Library Neutrality: Essays from Progressive Librarian*, Duluth: Library Juice Press, LLC, pp. 33-66
- Just, (2004). « Communicative prerequisites for diversity - protection of difference or promotion of commonality? », *Journal of Intercultural Communication*, issue 7. Récupéré de <http://www.immi.se/intercultural/nr7/just.htm>
- Juteau, D. (1999). « L'ethnicité comme rapport social », *L'ethnicité et ses frontières*, Montréal : Presses de l'Université de Montréal, pp.177-184.
- Juteau, D. (2003). « Canada: a pluralist perspective », dans Harzig, C., Juteau, D., *The social construction of diversity*. New York: Berghahn Books, pp. 249-261
- Knoblauch, H. (2001). « Communication, contexts and culture: a communicative constructivist approach to intercultural communication » dans A.D. Luzio, S. Günthner, et F. Orletti (Eds) *Culture in Communication: Analyses of intercultural situations*, Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins
- Kim, M. S. (1993). « Culture-based conversational constraints in explaining cross-cultural strategic competence ». dans R. L. Wiseman et J. Koester (Eds.), *Intercultural communication competence*. Newbury Park, CA: Sage, pp.132-150
- Kim, M. S. (1995). Toward a theory of conversational constraints. In R. L. Wiseman et J. Koester (Eds.), *Intercultural communication theory*. Thousand Oaks, CA: Sage, pp.148-169
- Kramsch, C. (2002). « In search of the intercultural ». *Journal of Sociolinguistics*, 6, pp. 275-285.
- Laboratoire de recherche en relations interculturelles [LABRRI]. (2013). *Montréal comme ville interculturelle*, Récupéré de <http://labrri.net/parteneriat-de-recherche/>

- Lajeunesse, M. (1996). « La bibliothèque au Québec, une institution culturelle au coeur des débats sociaux », dans *Culture française d'Amérique*, Presses de l'Université Laval, pp.171-179
- Laurenceau, A. (2003). *Les bibliothèques publiques du Québec face à la diversité culturelle*, (Mémoire d'étude), École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques.
- Legault, G., Rachédi, L. (2008). *L'intervention interculturelle*. Montréal : Gaëtan Morin éditeur
- Leloup X., Germain A. (2012) « La métropole fluide: l'évolution de la diversité ethnoculturelle à Montréal (2001-2006) », Working paper n°4, INRS - Centre Urbanisation Culture Société. Récupéré de <http://www.ceetum.umontreal.ca/uploads/media/leloux-germain-2012.pdf>
- Martin, J., Nakayama, T. K., (2010). « Intercultural communication and dialectics revisited », dans Nakayama, T.K. et Halualani, R.T., *The Handbook of Critical Intercultural Communication*, Oxford: John Wiley & Sons
- Martiniello, M. (2011/1997). « Les dérives du multiculturalisme » dans *La démocratie multiculturelle. Citoyenneté, diversité, justice sociale*, Paris: Presses de Sciences Po., pp. 109-124
- Massey, D., Sanchez, M.. (2010). « Constructing Immigrant Identities » dans *Brokered boundaries. Creating Identity in Anti-Immigrant Times*, New York : Russel Sage Foundation, pp. 1-25.
- McAll, C. Tremblay, L., Legoff, F. (1997) *Proximité et distance : les défis de communication entre intervenants et clientèle multiethnique en CLSC*, Montréal : Editions Saint-Martin
- McAll, C. Tremblay, L., Legoff, F. (2001). « Rapports sociaux ethniques et pratiques langagières dans un CLSC à la clientèle multiethnique », dans Cognet, M., (2001). *Services de santé et services sociaux en milieu pluriethnique : bilan critique de recherche 1997-2000 : centre de recherche et de formation: équipe CQRS Montréal : CLSC Côte-des-Neiges*, pp. 47-48 Récupéré de http://www.csssdelamontagne.qc.ca/fileadmin/csss_dlm/Publications/Publications_CRF/Services_de_sante_et_services_sociaux.pdf

- Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles [MICC]. (1990). *L'Énoncé de politique en matière d'immigration et d'intégration, Au Québec pour bâtir ensemble*
- Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles [MICC]. (2004). *Des valeurs partagées, des intérêts communs. Pour assurer la pleine participation des Québécois des communautés culturelles au développement du Québec*
- Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles [MICC]. (2006a). *Québec interculturel – Assises d'une approche favorisant le rapprochement interculturel*. Récupéré de <http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/fr/valeurs-fondements/rapprochement/assises-approche.html>
- Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles [MICC]. (2006b). *Québec interculturel – Gestion de la diversité en emploi*. Récupéré de <http://www.quebecinterculturel.gouv.qc.ca/fr/gestion-diversite-emploi/index.html>
- Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles [MICC]. (2008). *La diversité, une valeur ajoutée. Politique gouvernementale pour favoriser la participation de tous à l'essor du Québec*
- Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles [MICC]. Direction de la recherche et de l'analyse prospective (2012a, 27 mars). *Fiche synthèse sur l'immigration et la diversité ethnoculturelle au Québec*. Récupéré de http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/fiche_syn_an2011.pdf
- Ministère de l'Immigration et des Communautés Culturelles [MICC]. Direction de la recherche et de l'analyse prospective (2012b, novembre). *Présence en 2012 des immigrants admis au Québec de 2001 à 2010*. Récupéré de http://www.micc.gouv.qc.ca/publications/fr/recherches-statistiques/Presence_2012_immigrants_admis_Qc_2001-2010.pdf
- Ministère des affaires culturelles. Direction des communications. (1987). *Les Bibliothèques publiques, une responsabilité à partager : rapport de la Commission d'étude sur les bibliothèques publiques du Québec*. Récupéré de <http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/2096496>

- Montgomery, C., Lamothe-Lachaine, A., (2012). « Histoires de migration et récits biographiques ». *Guide pratique pour travailler avec des femmes immigrantes*. Montréal : centre de recherche et de formation, CSSS de la Montagne
- Ogay, T. et Edelmann, D. (2011). « Penser l'interculturalité dans la formation des professionnels : L'incontournable dialectique de la différence culturelle » dans Dervin, F., Gajardo, A., Lavanchy, A. (2011). *Anthropologies de l'interculturalité*. Paris: L'Harmattan, pp.47-72
- Oldenburg, R. (1999/1989). *The Great Good Place: Cafes, Coffee Shops, Bookstores, Bars, Hair Salons, and Other Hangouts at the Heart of a Community*, New York: Marlowe & Co
- Perrot, D. (1987). « Sensibilisation du coopérant : pour une décentration et une centration culturelles », *Interculture*, Printemps 1987, numéro 95, édition française
- Porter, I. (2012, 27 octobre). « Intégration des immigrants - La bibliothèque pour rompre l'isolement ». *Le Devoir*. Récupéré de <http://www.ledevoir.com/politique/quebec/362535/la-bibliotheque-pour-rompre-l-isolement>
- Putnam, R. (2004). « Branch Libraries. The Heartbeat of the Community » dans Putnam, Robert D., Feldstein, Lewis, M. *Better Together. Restoring the American Community*. New York : Simon & Schuster Paperbacks, pp.34-54
- Rhéaume, J., Sévigny, R., Tremblay, L. (2000). « La sociologie implicite des intervenants en contexte pluriethnique », Série de Publications du CRF n°6, CLSC Côte-des-Neiges, Centre affilié universitaire, novembre.
- Saïd, E. (2006/1978) *L'Orientalisme : l'Orient créé par l'Occident*, Paris : Editions du Seuil
- Schermerhom, R.A. (1970). *Comparative ethnic relations*. New York: Random House
- Schütz, A., (1987). *Le chercheur et le quotidien : phénoménologie des sciences sociales*, Paris : Méridiens Klincksieck
- Secrétariat à l'accès à l'information et à la réforme des institutions démocratiques. (2013, novembre 7). *Une affirmation de ce que nous sommes et de ce que nous voulons être*. (Communiqué). Récupéré le 3 août 2014 de

<http://www.institutions-democratiques.gouv.qc.ca/laicite-identite/communiqués/2013/2013-11-07-en.htm>

- Servet, M. (2010). « Les bibliothèques troisième lieu. Une nouvelle génération d'établissements culturels ». *Bulletin des bibliothèques de France*, T55, numéro 4, pp.57-66
- Stoiciu, G. (2008). « Pour une frontière sémantique entre les pays d'immigration et les pays avec immigration », *Revue internationale de communication sociale et publique*. Département de communication sociale et publique. Université du Québec à Montréal.
- Stoiciu, G. (2011). « La communication interculturelle comme champ d'études : histoire, carte et territoire ». Dans Agbobli, C. et Hsiao, G., *Communication internationale et communication interculturelle*, Québec : Presses de l'Université du Québec, pp.45-70
- Taylor, C. (2009/1992) « La politique de reconnaissance », *Multiculturalisme, différence et démocratie*, Paris : Éditions Flammarion
- Ting-Toomey, S. (1985). « Toward a theory of conflict and culture ». dans W. B. Gudykunst, L. Stewart, S. Ting-Toomey (Eds.), *Communication, culture and organizational processes*. Beverly Hills, CA: Sage. pp.71-86
- Ting-Toomey, S. (1988). « Intercultural conflict styles: a face-negotiation theory ». Dans Y.Y. Kim et W.B. Gudykunst (Eds.), *Theories in intercultural communication*. Newbury Park, CA: Sage
- Ting-Toomey, S., Chung, L. C. (2005). *Understanding intercultural communication*. Los Angeles: Roxbury
- Titel, G. (2004). *Resituating culture*. Strasbourg : Editions du Conseil de l'Europe
- Toussaint, P., Régent, F. (1995). « École et gestion de la diversité », *Cahiers du LABRAPS*, série Études et documents, vol. 19, Sainte-Foy : Laboratoire de recherche en administration et politique scolaires, Université Laval
- Trompenaars, F. et Hampden-Turner, C. (2003). *L'entreprise multiculturelle*. Paris : Maxima
- UNESCO. (1994). *Manifeste de l'UNESCO sur les bibliothèques publiques*.
Récupéré de
http://www.unesco.org/webworld/libraries/manifestos/libraman_fr.html

UNESCO. (2001). *Déclaration de l'UNESCO sur la diversité culturelle*. Récupéré de <http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124687f.pdf#page=78>

UNESCO. (2005). *Convention de l'Unesco pour la protection et la promotion de la diversité des expressions culturelles*. Paris. Récupéré de <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001429/142919f.pdf>

Ville de Montréal, Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine. (2004). *Profil socioéconomique – Arrondissement de [Viguerie]*⁴⁵

Ville de Montréal, Service de la mise en valeur du territoire et du patrimoine. (2009). *Profil sociodémographique – Arrondissement de [Viguerie]*⁴⁶

Ville de Montréal. (2010, mai). « La bibliothèque du XXI^e siècle », document présenté à la Commission permanente du conseil municipal sur le développement culturel et la qualité du milieu de vie, Direction associée – Bibliothèques, Direction de la culture et du patrimoine. Récupéré de http://ville.montreal.qc.ca/pls/portal/docs/PAGE/COMMISSIONS_PERM_V2_FR/MEDIA/DOCUMENTS/DOCCONSULT_20100510.PDF

Ville de Montréal. Direction de la diversité sociale. (2011, juin). *Évaluation du programme Agent de liaison dans les Bibliothèques de Montréal*. Récupéré de http://bibliomontreal.com/doc/agents_de_liaison.pdf

Ville de Montréal. Direction associée – Bibliothèques (2013, août). *Portrait général des bibliothèques de Montréal*, Récupéré de http://bibliomontreal.com/doc/PORTRAIT_Bibliotheques_de_Montreal_2012.pdf

Ville de Montréal, Service de la mise en valeur du territoire. (2014). *Profil sociodémographique – Arrondissement de [Viguerie]*⁴⁷

Verbunt, G. (2011). *Penser et vivre l'interculturel*. Lyon : Éditions de la Chronique sociale.

⁴⁵ Le nom de l'arrondissement a été modifié dans la continuité de la démarche d'anonymisation de la bibliothèque. L'adresse URL n'est pas fournie pour les mêmes raisons.

⁴⁶ *Ibid*

⁴⁷ *Ibid*

Vézina, R. (2014, 24 avril). « Intéressante nouveauté dans le cabinet Couillard : ministère de l'Immigration ET de l'Inclusion », *Les Affaires*. Récupéré le 10 juin 2014 de <http://www.lesaffaires.com/blogues/rene-vezina/interessante-nouveaute-dans-le-cabinet-couillard--ministere-de-l-immigration-et-de-l-inclusion/568330/2>

Webb James, S., Webb, B. (1932). *Methods of Social Studies*, Cambridge University Press

Weber, F. (2009). *Manuel de l'ethnographe*, Paris : Presses universitaires de France

Xu, K. (2013). « Theorizing Difference in Intercultural Communication : A Critical Dialogic Perspective », *Communication Monographs*, 80:3, pp. 379-397.